

SECTEUR PUBLIC

Gestion des incivilités dans les relations usagers

Public visé

Nos formations s'adressent aux professionnels du secteur public, de la santé et du privé. Elles sont conçues pour les cadres, managers, directions, équipes RH, agents, fonctions support, experts métiers souhaitant développer leurs compétences techniques et relationnelles en situation professionnelle.

Objectifs pédagogiques

Objectifs indicatifs, à adapter à votre contexte

- 01** Comprendre le mécanisme des incivilités et de l'agressivité pour agir sur les facteurs déclencheurs et aggravants dès l'apparition des signes précurseurs
- 02** Prendre conscience de la place des émotions et de l'importance des bonnes réactions en termes de communication, de langage et de comportements face à l'agressivité de l'interlocuteur
- 03** Choisir et adopter une réaction de résolution d'incivilité, de tension ou de conflit la plus adaptée à chaque situation

Contenu pédagogique

Contenu indicatif, à adapter à votre contexte

01 Mécanismes et identification des incivilités

- L'importance du premier contact : la posture, la distance, le cadre de travail et l'appropriation de l'espace
- Les différents types et niveaux d'incivilités – décalage entre le comportement verbal et non-verbal...
- Les différents comportements des personnes inciviles
- Les étapes : des incivilités, de l'agressivité, à la violence
- Les facteurs déclencheurs des comportements incivils
- Les mécanismes d'escalade, les phénomènes de propagation
- Les situations génératrices d'incivilités

02 Mieux gérer ses émotions pour prévenir et faire face aux incivilités

- Comprendre la place des émotions et l'impact sur le comportement d'un interlocuteur
- Parler positif : le langage au service de la gestion des émotions
- L'intelligence émotionnelle : leviers dans la prévention des incivilités

03 La CNV, un outil de prévention des incivilités et de l'agressivité

- Les apports et grands principes de la CNV et ses 4 composantes (technique OSBD : observation, sentiment, besoin, demande)
- Savoir distinguer faits/opinions/sentiments
- Ecoute et empathie
- A quoi servent les émotions ?
- Caractéristiques de nos besoins liés aux sentiments
- Formuler une demande via la CNV

04 Gérer les situations d'incivilités ou d'agressivité verbale et physique avec le DESC

- Attitude assertive dans les différentes étapes de la situation d'incivilité ou d'agressivité
- Oser dire non en respectant l'autre
- Le DESC et son utilisation dans une situation conflictuelle
- Avantages et inconvénients de différentes réactions face aux situations d'incivilité : évitement, compétition, compromis, accommodation, collaboration
- La gestion d'une agressivité verbale et physique : se protéger physiquement et psychologiquement, passer le relai, chercher un appui
- Débriefing, exprimer son ressenti, apprendre à prendre du recul et mettre à distance les situations vécues, apprendre à se ressourcer...

Modalités & accessibilité

Modalités indicatives, à adapter à votre contexte

DURÉE À déterminer ensemble après un cadrage pédagogique.	FORMAT Présentiel, distanciel ou hybride.
LIEU À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique	PRÉREQUIS À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique
DÉLAI D'ACCÈS Inscription au maximum 10 jours avant la date de formation	TARIF A partir de 1 200€ nets par jour (*les activités formation d'Obea ne sont pas assujetties à la TVA conformément à l'article 261-4-4e - a du CGI.)
ACCESSIBILITÉ Notre référent handicap étudie avec vous les adaptations pédagogiques, organisationnelles et techniques nécessaires.	

Moyens & méthodes pédagogiques

En fonction de vos objectifs et des publics, nous combinons les méthodes que nous utilisons au quotidien :

- Apports théoriques & méthodologiques
- Étude de cas
- Atelier de partage & de construction
- Mise en situation
- Séance de questions / réponses
- Évaluation par les pairs

Modalités d'évaluation

Chaque formation démarre par un positionnement de vos équipes et se conclut par une évaluation des acquis — pour que vous puissiez mesurer concrètement le retour sur votre investissement.

AVANT LA FORMATION Un positionnement rapide pour partir du bon niveau.

PENDANT ET APRÈS Des mises en situation, des quiz et un débrief collectif pour ancrer les acquis.

À L'ISSUE Une évaluation finale pour mesurer ce qui a changé.

UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS

Téléphone : 01 40 53 47 00 · E-mail : informations@obe.fr