

PREVENTION ET GESTION DES INCIVILITES ET DES CONFLITS

Programme de base à adapter selon l'activité et les process

1) Introduction : partager le cadre de la formation :

- Accueil des participants, présentation du formateur et du déroulement de la journée de formation
- Objectifs et attentes des participants.

2) Comprendre les mécanismes d'agressivité et d'incivilité :

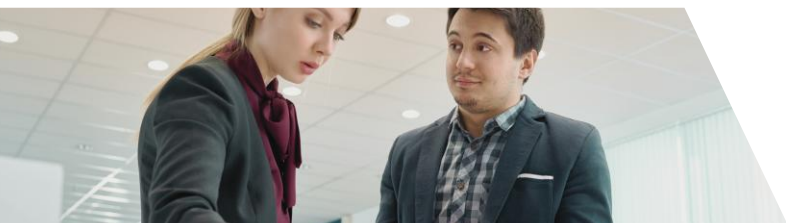
- Distinguer les différents comportements violents : de l'agression verbale à l'incivilité
- Reconnaître les situations qui mènent à l'agressivité ou à l'incivilité
- Identifier les causes d'incivilités : Culturelles, sociales et individuelles
- Nos réactions et sentiments face à un comportement agressif : Pendant et après
- Émotions et sentiments
- Diagnostics et interprétations
- Identifier ce que le client peut percevoir comme agressif ou violent

3) Faire face à une situation d'agressivité ou d'incivilité visiteur/client

- Distinguer la situation, la personne et son comportement
- Manifester l'écoute active : Les mots et attitudes visuelles
- Rester professionnel en maîtrisant ses émotions :
- Faire la différence entre empathie et compassion
- Apprendre à gérer son stress
- Apaiser la situation tendue : Acceptation et reformulation de ce qui pose problème
- Savoir proposer une solution : questions et validation
- **Exercices de mises en situations et de jeux de rôles**

4) Gérer son stress et retrouver son calme

- Pendant la situation difficile : Notions de communication non-violente
- Respiration et posture
- Après : Pourquoi et comment en parler ? A qui le faire ? Faire le point pour avancer.



Méthodes et Moyens Pédagogiques

Interaction permanente entre les participants et le formateur; Exercices pédagogiques et de nombreuses mises en situations et jeux de rôles. Utilisation d'un ordinateur et présentation Power Point

Pré-audit de la formation

Pour la réaliser d'un programme spécifique et d'une formation sur-mesure BRINKS Formation propose en option la mise en place d'un pré-audit de formation avec immersion et échanges avec les équipes de terrains et les différents responsables.



Public visé : Personnel en contact avec le public



Pré-requis : Aucun



Nombre de participants : 8/10 personnes maximum



Durée totale : 7h



Intervenants : Formateur spécialisé dans la gestion des conflits, incivilités



Attribution finale : Attestation de stage



Objectifs

- **Connaitre les enjeux** de la relation visiteurs/client
- **Savoir adapter** son comportement et sa communication devant une situation difficile ;
- **Savoir préserver** le lien avec le client ;
- **Savoir gérer** ses émotions pendant et après une agressivité ou une incivilité

Les + de la formation

- Une formation **personnalisée**
- Prise en compte de votre **contexte** par une analyse préalable de vos risques spécifiques
- Découverte des **différents outils** pour faire face aux incivilités et aux agressions
- **Échanges d'expériences** et mises en situation : Les participants analysent ensemble leurs propres expériences puis expérimentent différentes **méthodes** pour résoudre ces mêmes expériences difficiles.
- **Exercices** pédagogiques spécifiques avec mises en situations basées sur des **cas concrets**, selon le vécu et les expériences des stagiaires.
- **Débriefings** sur les différents entraînements
- Boîte à outils et **fiches pratiques** remises aux apprenants

Suivi / Évaluation

Évaluation tout au long de la formation. Évaluation de la formation par les stagiaires concernant les objectifs et la qualité.

Responsable Pédagogique : Fabrice Rousseau