

« Gestion des incivilités »

1. Rappel du contexte

La formation a pour vocation de permettre à chacun de progresser individuellement et collectivement dans ses pratiques professionnelles et de **maitriser sa posture et sa communication pour garantir sa propre sécurité et maintenir un cadre de travail rassurant et respectueux**. Elle s'articule autour :

- D'un espace d'échanges et de partage : valeurs, expériences, bonnes pratiques
- D'un support de cohésion interne : socle d'une culture de pratiques communes
- D'un processus permanent et adaptable de développement des compétences, en lien avec le contexte du secteur et les préoccupations des participants

2. Principes de la formation

Une formation pour pratiquer ensemble sur :

- **maitriser son self-control et sa posture professionnelle** face à la violence
- **prévenir les incivilités et désamorcer les risques d'agressivité** verbale ou physique
- **développer des techniques concrètes** pour poser ses limites

3. Les objectifs opérationnels

- Bousculer les idées reçues sur les incivilités
- Déterminer les types et les sources d'incivilités et leurs mécanismes
- Comprendre son style pour gérer l'agressivité sur site
- Savoir s'adapter à la gestion des incivilités dans un contexte normé
- Développer sa répartie et savoir répondre aux objections pour déminer les incivilités
- Sortir d'une situation difficile par le haut par une attitude intelligente et constructive

4. Le programme

Au cours de cette formation, le potentiel de chacun s'exprimera à travers les champs intellectuels, physiques et émotionnels.

Les exercices et mises en situation sont pratiqués tout au long de la formation, et proposent une perception kinesthésique des jeux de rôles. Ils donnent ainsi un sens concret aux apports didactiques et stimulent la réflexion, l'analyse et la mise en place d'un changement, grâce à un training sur :

- La maitrise de la rhétorique et des éléments linguistiques
- La gestion du corps, de la voix, de l'espace et de l'attention de ses interlocuteurs
- La tenue de sa posture face aux imprévus dangereux et à l'impulsivité

PROGRAMME

INTRODUCTION

SEQUENCE 1

Les piliers d'une bonne gestion d'agressivité et des incivilités

- Comprendre l'impact sur nos états émotionnels : signaux forts et faibles
- Identifier son niveau de stress pour mieux comprendre celui des autres
- Partager les outils fondamentaux de la gestion des incivilités
- Ne pas céder aux provocations

Prise de recul sur la situation pour recréer du lien social

- Comprendre nos faiblesses, notre irritabilité, notre colère, propices à l'émergence de l'agressivité
- Identifier nos repères personnels et professionnels qui sont déstabilisés
- Accepter le caractère changeant de nos états émotionnels d'un jour à l'autre
- Prévenir l'escalade conflictuelle en agissant au plus tôt sur les symptômes du conflit

SEQUENCE 2

Les modes de communication adaptés à la gestion des incivilités

- Choisir le bon moment et le bon outil de communication pour traiter la situation
- Oser se mettre d'accord sur des faits objectifs pour régler une situation difficile
- Adopter une communication orientée sur les motivations et besoins
- Prendre le temps de la communication pour ne pas tomber dans la précipitation

Négociation d'un nouvel équilibre pour adapter climat relationnel

- Instaurer ou retrouver un climat de confiance, propice à la création de solution alternative
- Savoir recadrer l'objet de l'agressivité pour sortir des « affaires personnelles »
- Éviter les tactiques de violence
- Savoir clôturer la gestion de la situation

CONCLUSION

5. Les apports méthodologiques

- Les processus des comportements abusifs
- L'escalade conflictuelle : du désaccord à la violence
- Les techniques de gestion du stress et les mécanismes de défense
- Les préférences communicationnelles : méthode MATASA
- Les outils de communication et de répartie face à l'agressivité

6. Méthodologie

Une méthodologie qui repose sur un apprentissage établi en collaboration avec les participants pour qu'ils soient acteurs de leur accompagnement. Il s'agit, en effet, de les aider à renforcer leur capacité à mobiliser leur énergie au service de leurs objectifs :

- Le partage des bonnes pratiques à partir d'un Brainstorming
- Une méthodologie pour modéliser les apprentissages
- Des débriefings et feedbacks réguliers au cours du training

Ainsi, les participants auront accès aux différents outils suivants :

- Retour d'expérience,
- Auto-analyse,
- Les mises en situation
- Apports didactiques

7. Informations pratiques

- Date : à déterminer
- Durée : 3h30 ou 7h
- Lieu : à déterminer
- Nombre de participants : 12 maximum