








# Faire face aux incivilités

## niveau 2

« Dans la vie, il est des rencontres stimulantes qui nous incitent à donner le meilleur de nous même, il est aussi des rencontres qui nous minent et peuvent finir par nous briser » Marie-France Hirigoyen

Dans un environnement de plus en plus complexe, chacun de nous peut être impliqué dans une relation mal traitante. Les degrés peuvent être divers allant de la maladresse relationnelle (discrédit, brimades) au harcèlement moral.

### OBJECTIFS

-  Prendre conscience de ses limites personnelles, de ses réactions instinctives face à des situations difficiles : profil, personnalité, mon niveau de stress et mes réactions face au stress.
-  Partager ses expériences professionnelles et faire évoluer ses pratiques.
-  Réfléchir sur ses pratiques de communication et connaître son style de communicateur.
-  Détecter et comprendre les attitudes et les mécanismes mis en jeu dans les manifestations d'incivilité...
-  Avoir la capacité d'anticiper, de gérer et de réguler les tensions : adapter son attitude pour désamorcer et surmonter l'insatisfaction latente.

### PROGRAMME

#### La connaissance de soi et des autres à partir des outils de l'Analyse Transactionnelle

Prendre conscience de son fonctionnement et en conséquence de celui des autres  
Les points forts de sa personnalité, les points à améliorer et particulièrement en environnement hostile

#### Gérer ses peurs et son stress

Trouver en soi des capacités à garder son calme en toutes circonstances grâce à des techniques de respiration et de détente.

#### Jeux de rôle à partir des situations récentes vécues

Analyse des méthodes et comportements qui participent à la réussite d'une interaction dans un contexte d'incivilité.

#### Créer un climat de confiance

Être respectueux à l'égard de son interlocuteur ce qui n'implique pas pour autant naïveté ou crédulité  
Les risques à éviter : être trop convivial, rentrer prématurément dans le vif du sujet.

#### Echanger sur les besoins

Identifier et reconnaître les besoins de son interlocuteur.  
Quelles sont les techniques d'interview : questionner, reformuler le contenu, approuver, suggérer, s'opposer ?

#### Parer aux objections ou comment accroître les chances d'accord ?

Pourquoi votre interlocuteur objecte t il ? Quelle est l'origine des objections ?  
Quel comportement adopté face à un interlocuteur qui objecte ?  
Comment parer l'objection et répondre à l'objection.

#### Comment trouver des alternatives en cas de refus ?

Préparer l'échange si c'est possible, et distinguer, avant l'échange, ce qui peut être concéder, de ce qui ne peut pas être concéder.

#### Comment convaincre sans contraindre ?

Selon quel processus peut-on agir pour influencer, sans décider à la place de son interlocuteur ?  
Sur quels éléments factuels peut-on s'appuyer ?

#### « Déclulsion »

Clôre la formation et en même temps faire rebondir la dynamique sur le lieu de travail, le lendemain et les jours qui suivent en reformulant ce qui aura été exprimé pendant la journée et récapitulant les bonnes pratiques qui auront émergées.

### DUREE

2 jours

### PUBLIC

Personnels étant confrontés ou susceptibles d'être confrontés à des incivilités génératrices d'appréhension et de stress.

### Pré REQUIS

Avoir été initié

### EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

### PEDAGOGIE

Outils d'évaluation :  
L'égogramme est une manière de représenter en Analyse Transactionnelle les différents aspects de notre personnalité.  
Les positions de vie.  
Les messages contraignants.

Exercices ludiques d'écoute et de communication.

Techniques favorisant le partage au sein du groupe.  
Jeux de rôle.

### INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :  
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

### TARIFS

Inter-entreprises à Paris  
Intra-muros en France entière  
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

