






# Faire face aux incivilités

suivi

## OBJECTIFS

-  Revenir sur des outils présentés dans le premier module à travers des ateliers ludiques qui ont permis de prendre conscience de ses limites personnelles, de ses réactions instinctives face à des situations difficiles.
-  Prendre en compte la dimension humaine, les freins et résistances au travers d'une démarche de communication, de dialogue.
-  Continuer à partager ses expériences professionnelles et faire évoluer ses pratiques.

## PROGRAMME

### Jeu " Les Rouges et les Verts "

qui permettra lors du debriefing de revenir sur les outils d'Analyse Transactionnelle étudiés dans le module précédent, permettant de :

- Prendre conscience de son fonctionnement et en conséquence de celui des autres.
- Analyser les attitudes individuelles qui peuvent déclencher des comportements inadaptés : déni, indifférence, infantilisation, agacement...

### Présentation du concept de l'Autonomie

qui permet d'identifier les étapes à franchir pour aller vers une possibilité de négociation et trouver un terrain d'entente. La connaissance du concept facilite le processus relationnel et plus particulièrement dans un milieu hostile.

### Gérer ses peurs et son stress

Identifier ses facteurs de stress par l'utilisation de la grille d'évaluation "Les messages contraignants" qui sont des comportements développés dans l'enfance qui nous permettaient d'obtenir de l'attention. Lorsqu'aujourd'hui nos besoins ne sont pas satisfaits, nous allons montrer ces comportements qui sont des séquences automatiques, et qui en réalité, nous apportent un mauvais 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 de situations récentes vécues

Chaque interaction sera découpée en différentes étapes pour favoriser la prise de conscience des automatismes de chacun en communication ; et pour voir combien la façon de communiquer façonne la réalité et celle des autres de façon positive ou négative.

Chaque participant sera amené à exprimer des solutions alternatives, à visualiser les comportements à adopter.

### « Déclulsion »

Faire rebondir la dynamique sur le lieu de travail, le lendemain et les jours qui suivent : Reformuler ce qui aura été exprimé pendant la journée, Récapituler les bonnes pratiques qui auront émergées.

## DUREE

1 jour

## PUBLIC

Stagiaires ayant suivi la formation niveau 2 ou similaire.

## Pré REQUIS

Etre déjà 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'Analyse Transactionnelle.  
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

