

MANAGEMENT

Formation Gérer les incivilités

Durée : 1 jour (7 h)

Public : Collaborateurs en contact avec le public, Managers et responsables d'équipe, professionnels des ressources humaines, services de relation client et support technique.

	Code produit	Tarifs *	Participants	Modalités spécifiques
INTRA	M2099	1 390 € pour 1 groupe	De 1 à 8 participants	

* Les tarifs sont nets de TVA, les formations en INTRA engendrent des frais > Nous consulter

Objectifs :

- Définition des incivilités et des agressions verbales
- Graduation des situations vécues
- Avoir une démarche préparée et structurée en circuit de réponses
- Identifier les signaux faibles et situations à risques
- Maintenir une image professionnelle en toute circonstance
- Rester aligné avec l'assertivité
- Maîtriser les bases de la communication adaptées à la relation sous tension
- Plans d'action pour gérer les incivilités

Programme :

1. Comprendre les incivilités et les agressions verbales

- Définir les incivilités et les différencier des agressions verbales.
- Identifier les causes et conséquences des comportements incivils dans un cadre professionnel.
- Comprendre l'impact des incivilités sur les équipes, l'image de l'entreprise et la performance globale.

2. Analyser et graduer les situations vécues

- Reconnaître les différents niveaux de gravité des situations rencontrées.
- Évaluer l'impact émotionnel et relationnel des comportements incivils.
- Cartographier les situations fréquentes pour mieux les anticiper et les gérer.

3. Mettre en place une démarche structurée de réponse

- Développer des circuits de réponses adaptés au sein de l'entreprise.
- Élaborer des protocoles pour réagir de manière cohérente et professionnelle.
- Coordonner les actions avec les différents acteurs internes pour une gestion efficace des incivilités.

4. Identifier les signaux faibles et les situations à risques

- Apprendre à repérer les comportements ou signes avant-coureurs d'incivilités.
- Identifier les situations propices aux tensions (environnement, contexte, interaction).
- Mettre en place des actions préventives pour réduire les risques d'escalade.

5. Maintenir une image professionnelle en toutes circonstances

- Adopter une posture professionnelle face aux comportements incivils.
- Protéger l'image de l'entreprise tout en affirmant son rôle et ses responsabilités.
- Gérer les émotions pour maintenir une communication calme et respectueuse.



6. Rester aligné avec l'assertivité

- Développer une attitude assertive pour exprimer ses besoins et poser des limites.
- Trouver l'équilibre entre fermeté et respect dans la gestion des incivilités.
- Savoir dire non ou recadrer sans agressivité.

7. Maîtriser les bases de la communication dans des situations tendues

- Utiliser les outils de communication adaptés (écoute active, reformulation, questionnement).
- Maîtriser le langage non verbal pour apaiser les tensions.
- Savoir désamorcer un conflit grâce à une communication efficace et structurée.

8. Élaborer des plans d'action pour gérer les incivilités

- Définir des stratégies adaptées aux différents types d'incivilités.
- Mettre en place des outils de suivi et d'amélioration continue.
- Sensibiliser et former les équipes à la gestion des incivilités.

Prérequis :

Savoir écrire et parler le Français.

Intervenant et moyens d'encadrement :

- Les formateurs / consultants en management sont spécialisés dans l'optimisation des performances, offrant des solutions stratégiques et opérationnelles adaptées aux besoins des entreprises.

Modalités d'évaluation :

Mises en situation.

Informations complémentaires :

A l'issue de la formation, les participants recevront un compte-rendu ainsi que les supports utilisés lors de la formation.

Certification Qualité :



CATEGORIE D'ACTION CONCERNEE :

L. 6313-1 – 1 : Les actions de formation

