

Gérer les incivilités en situations professionnelles (accueil physique et téléphonique)

Réf. : FT-COM-INC-BC

Durée formation : 2 jours - 14 heures

Objectifs : Faire face aux incivilités : savoir accepter et réagir. Communiquer efficacement pour éviter ou déjouer l'agressivité.

Public : Cette formation est destinée à toutes celles et ceux qui souhaitent mieux se positionner face à l'incivilité, l'agressivité verbale et apprivoiser leurs émotions afin d'en faire des alliés dans ces situations : manager, dirigeant, employé, profession libérale, commerçant, enseignant, ... que ce soit dans son milieu professionnel et/ou personnel. Formation indiquée pour l'accueil physique et téléphonique.

Pré-requis : Aucun.

Méthode pédagogique : Alternance entre apports théoriques et réflexions collectives. Exercices individuels ou en binôme à partir de cas pratiques et de mises en situation. Projection de vidéos illustrant le propos. Les apports méthodologiques sont illustrés d'exemples puis concrétisés à partir d'une recherche collective sur l'application possible en situation.

Déroulement de la formation : Mise à disposition d'une salle de formation équipée de vidéo-projecteur, de tableau blanc et de hauts-parleurs et caméra si nécessaire. Accueil du/des stagiaire(s) 15 minutes avant le démarrage de la formation autour d'un café. Formation possible en vos locaux.

Suivi : Avant la formation, le participant est invité à compléter un **questionnaire d'évaluation avant formation**. Il pourra être audité par le formateur et/ou le conseiller commercial. **En début de formation,** le participant est invité à exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation. Ces attentes seront reprises lors de la séquence d'évaluation de la formation pour relever, en tour de table, le niveau d'attente exprimé par le participant ainsi que sa satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation. Une **fiche d'évaluation « à chaud »** sera remplie par le stagiaire. Un **compte-rendu de formation** sera rédigé par le formateur à l'issue de la formation. Une **fiche de suivi « post-formation »** sera remplie par le stagiaire 3 mois après la formation afin de vérifier l'utilité de celle-ci.

Moyen de suivi de la formation : Émargement.

Évaluation des acquis : Réalisation d'un exercice pratique reprenant les notions abordées lors de la formation et/ou d'un quizz.

Validation : Une attestation de fin de formation sera remise à l'issue de la formation.

1. RECONNAÎTRE ET COMPRENDRE LES INCIVILITÉS

- Hiérarchie des différentes réactions.
- Les différentes étapes du conflit.
- Les 9 déclencheurs d'agressivité.
- L'importance des besoins psychologiques fondamentaux.
- Le rôle des 3 pôles dans le fonctionnement humain.
- L'influence de la perception dans la relation.
- Les 3 attitudes face au conflit : test de Gordon (assertivité).

2. PRENDRE MA PART DANS LA RELATION

- Les 3 cerveaux.
- Les attentes respectives.
- La juste posture (position basse + relation tripolaire + empathie et assertivité).
- Le rôle des émotions (les miennes et celles des autres).
- Ma place dans le triangle de Karpman.
- Les risques de l'effet miroir et l'escalade symétrique.

3. GÉRER LES INCIVILITÉS ET LES CONFLITS PAR UNE COMMUNICATION EFFICACE

- La PNL en communication.
- Le schéma de Riley (appartenance à des groupes).
- Le modèle de Merhabian.
- Les 6 attitudes de Porter (écoute, empathie, non directivité, ...).
- Le message verbal.
- Les pièges linguistiques.
- Les techniques d'une communication assertive : l'édredon, le disque rayé, le FOS (compétences linguistiques), le DESC (méthode de désaccord).