

FORMATION STOP®

La gestion des incivilités

Animation en présentiel et/ou en distanciel
Toutes nos formations peuvent être réalisées sur mesure

Objectifs pédagogiques

Le conflit dans quelques cas peut se traduire par des incivilités. Elles se matérialise par la volonté de rabaisser l'autre, une agressivité exacerbée, voire des insultes et menaces.

Face à ses incivilités le collaborateur se retrouve dans une situation douloureuse émotionnellement qui se manifeste soit par la fuite soit par l'agressivité. Dans ces deux cas la situation sera très mal vécue psychologiquement.

Il est alors nécessaire d'acquérir une méthode permettant de faire preuve d'assertivité.

(Utilisation des résultats du questionnaire d'assertivité)

Cette méthode vous permettra :

- La méthode **STOP®** permet de mettre un terme à une situation d'incivilité.
- Apprendre à être factuel pour ne pas rester enfermé dans un échange stérile.
- Savoir exprimer son ressenti face à cette situation
- Exprimer clairement comment la situation doit évoluer positivement
- Indiquer les conséquences d'un échange serein et à défaut quelle sera la « sanctions »

Programme

1. Avant d'avoir proposé une solution

Souligner factuellement ce qui ne va pas

« J'entends bien votre mécontentement et je comprends ce que vous demandez mais ces mots-là sont irrecevables »

Transmettre son ressenti

« Je suis là pour vous aider, maintenant quand quelqu'un hurle, c'est difficile de rester professionnel »

Orienter vers une solution alternative

« Je tiens à ce que nous nous respections. Je vous respecte, respectez-moi, et nous chercherons ensemble une solution pour vous ou je vous prends rendez-vous avec notre conseiller si vous préférez. »

Positiver les bénéfices de ce choix

« Comme cela, vous aurez la solution la plus adaptée à votre situation. Que choisissez-vous ? »

2. A la suite d'un refus

Souligner factuellement ce qui ne va pas

« J'entends bien les raisons qui vous donnent envie d'exprimer votre mécontentement. »

Transmettre son ressenti

« Je suis là pour vous aider, à condition que l'on mette de côté les insultes, je vais pouvoir ainsi me concentrer sur votre situation. »

Orienter vers une solution alternative

« S'il était possible de répondre positivement à votre demande je le ferais très volontiers. »

Positer les bénéfices de ce choix

« D'ailleurs je vais vous dire comment faire pour la prochaine fois. Comme cela, vous saurez comment éviter ces difficultés, nous sommes d'accord ? »

Méthodes pédagogiques

- Les apports techniques et de méthodes sont synthétisés dans un mémento
- Travail de prise de conscience - début de session - préalable aux apports méthodologiques,
- Nombreux entraînements via des jeux de rôle, des rédactions en binôme et en individuel
- Retours d'expérience, analyses collectives et travail des automatismes
- Pédagogie dynamique interactive, cherchant à développer les compétences dans la bienveillance
- 20% du temps est consacré aux apports méthodologiques, 80% aux mises en pratique

Public concerné

Toute personne salariée ou dirigeant.

Nombre de participants

Idéalement 6-8 participants, maximum 10 participants.

Prérequis

Aucun

Lieu de formation

En présentiel ou en distanciel

Dans vos locaux ou salle de formation externe.

Tous nos lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Durée

Une demi-journée soit 3h30 de formation

Tarif journalier

650 € HT (en intra entreprise par groupe) pour la demi-journée.

Evaluation en cours et en fin de formation

Tour de table ou quiz de positionnement en démarrage de journée, recueil des besoins.

Quizz sur les acquis à mi-parcours au travers de jeux de rôle.

Quizz sur les acquis en fin de formation (à chaud).

Quizz sur les progressions et mise en pratique à J+30 (à froid).

Ressources, supports formatifs et matériels

Remise d'un support pdf à chaque participants, documentation d'actualité, jeux, PowerPoint / tests, rétro-projecteur, paperboard, clé USB

Documents de la gestion de la formation

Questionnaire de satisfaction, attestation de présence, grille d'évaluation à froid, certificat de réalisation

Inscription

Nos formations se déroulent en intra ou en inter-entreprise, en présentiel ou selon vos besoins en distanciel.

Un délai de 15 jours est demandé aux commanditaires pour finaliser l'inscription à une session après l'envoi du devis ou de la convention, selon si formation en inter ou en intra entreprise.

Si votre situation le nécessite, nos programmes sont adaptables grâce à l'intervention de partenaires et organismes spécialisés. Dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous sommes en mesure de vous diriger vers les organismes / associations adaptées. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.