



CONTEXTE

Dans un environnement de plus en plus difficile, les actes d'incivilités sont à ce jour récurrents. Que ce soit dans les transports en commun, au bureau ou même dans la rue, ces actes peuvent créer un climat de tension et de méfiance.

Soyez plus efficace, apprenez à anticiper les situations délicates et à gérer les réactions des personnes qui vous font face.

Cette formation vous permet de vous munir d'outils de prévention, d'anticiper et de réagir de façon professionnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre les mécanismes d'agressivités et d'incivilités
- Adapter son attitude pour désamorcer l'agressivité (communication verbale et non verbale)
- Faire face de façon professionnelle à la diversité des interlocuteurs et des situations

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec du public

Toute personne confrontée à des comportements incivils dans le travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



PROGRAMME

- Définition
 - Incivilité
 - Agression
- Comprendre le conflit
 - Réactions faces aux conflits
 - Les points clés
 - Définition du conflit
 - Philosophie des conflits
 - Les 5 niveaux d'intensité de conflits
- La relation
 - Qualité de relation
 - Les différents contextes
 - Les types de conflits
 - Exercice
 - Les perceptions
 - Historique de l'outil « perception »
 - Les 6 filtres de perception
 - Exercice
- Conflits
 - Les 7 profils de personnes agressives
 - Exercice
 - Les 4 phases du conflit
 - Exercice
 - Les distances de sécurité
 - Echelle d'un conflit
 - Les signaux d'alerte
 - Exercices
- L'incivilité
 - Les 4 niveaux de comportements agressifs
 - Définition
 - Les émotions
 - Les différents comportements à adapter
 - Les types de désamorçage
 - Comprendre le stress et le cerveau
 - Le cadre juridique

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec du public
Toute personne confrontée à des comportements incivils dans le travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 06 82 48 96 18

📞 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr

Pour chaque module, il y a des exercices dans le respect des règles sanitaires.



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode expérientielle
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec du public

Toute personne confrontée à des comportements incivils dans le travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 06 82 48 96 18

📞 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr