



CONTEXTE

Les incivilités, souvent perçues comme moins graves que les agressions verbales ou physiques, nuisent pourtant fortement à la qualité du climat professionnel. Elles se traduisent par des comportements tels que des remarques inappropriées, un ton déplacé, le non-respect des règles collectives ou un manque d'attention envers autrui.

Chez ZEN-KONCEPT Formation, nous plaçons la communication constructive, la prévention et le respect mutuel au cœur de nos démarches. Intégrer la gestion des incivilités dans une approche globale permet d'agir en amont, de prévenir les tensions, de renforcer la cohésion et de consolider durablement l'engagement collectif.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Comprendre les causes émotionnelles à l'origine des incivilités.
- Gérer les situations d'incivilité avec une posture professionnelle adaptée.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec le public ou travaillant en équipe, souhaitant prévenir ou gérer les situations d'incivilités pour améliorer le climat relationnel

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



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

PROGRAMME

- Introduction à l'incivilité
 - Définition
 - Comprendre la notion de conflit
 - Les différents contextes
 - La perception de la réalité
 - Les phases d'un conflit
 - Le regard dans la relation : perception et interprétation
- Savoir rester professionnel
 - Les 4 niveaux de comportements agressifs
 - Les émotions
 - Comprendre les émotions derrière les comportements
 - Le triangle **Émotion-Distance - Professionnalisme**.
 - Les différents comportements agressifs
 - Les mots qui apaisent ou déclenchent : les identifier et les utiliser à bon escient
- Transformer l'expérience d'incivilité en apprentissage
 - Débriefing immédiat : adopter les bons réflexes après un incident
 - Les signaux d'alerte du stress accumulé.
 - Prévenir l'usure relationnelle et renforcer la cohésion d'équipe
 - Le stress
 - L'écoute
 - Faits & Opinions
 - Cadre juridique : obligations et responsabilités en matière de prévention des incivilités

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec le public ou travaillant en équipe, exposés à des incivilités ou souhaitant renforcer leur posture relationnelle.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



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



① 06 82 48 96 18

① 06 60 52 02 54

✉ contact@zjf.fr

 zjf.fr

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

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 le public ou travaillant en équipe, exposés à des incivilités ou souhaitant renforcer leur posture relationnelle.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



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



① 06 82 48 96 18

① 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr