

obe a



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Gestion et prévention des incivilités

OBJECTIFS

- Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients/les usagers
- Faire face à une situation d'incivilité clients/usagers
- Conserver et retrouver son calme
- Prévenir les risques d'incivilité et mieux les anticiper

PUBLIC

Toute personne en situation d'accueil

PROGRAMME

1- Définitions et identification des incivilités

- Les différents types et niveaux d'incivilités
- Les différents comportements des personnes inciviles
- Les étapes des incivilités, de l'agressivité, à la violence
- Les facteurs déclencheurs des comportements incivils
- Les mécanismes d'escalade, les phénomènes de propagation
- Les situations génératrices d'incivilités

2- Techniques et outils de communication pour faire face à l'incivilité

- La communication "assertive" pour ne pas se laisser déborder par des comportements incivils
- Une communication constructive et affirmée
- Refuser d'entrer dans l'agressivité ou la soumission
- Poser les limites calmement, répéter les règles de fonctionnement
- Utiliser un vocabulaire précis et judicieux pour calmer le jeu
- Reformulation, technique de l'édredon, du sphinx....

3- Comportements et attitudes pour retrouver son calme

- Mettre en place les attitudes facilitatrices
- Les postures à proscrire, celles à utiliser
- Les gestes, le regard, la proxémie
- Demander de l'aide, passer le relais,
- Ecouter, ne rien dire, se préserver

4- Maîtrise de ses émotions et de son stress pour prévenir les risques d'incivilité

- Maîtriser ses émotions pour ne pas se laisser déborder
- Repérer ses intolérances, son système de valeurs, ses limites
- Gérer son stress et ses émotions : colère, perte de sens, épuisement, burn out.
- S'apaiser soi-même pour ne pas agresser en retour
- Intermède corporel : rôle du diaphragme, de la respirati

TOUTES LES SESSIONS