



PEDAGOGIE

- Un formateur
- Mises en situation à partir d'expériences réelles
- Outils pratiques à utiliser dès le retour sur poste

NOMBRE :

- 10 participants maximum

OBJECTIFS :

- Être capable de réagir en cas de conflit dans une équipe, en tant que manager mais aussi en tant que collègue
- Mieux se connaître et utiliser son intelligence émotionnelle dans la vie de tous les jours
- Devenir force de proposition pour le bien-être d'une équipe

PRIX :

À définir si Inter ou Intra

DUREE :

1 Jour : 9h - 17h

Titre de la formation :

« GÉRER LES INCIVILITÉS AU TRAVAIL »

Au programme :

- 1/ Présentation des assistants, attentes de chacun et objectifs.
- 2/ Comment définir l'incivilité. Entre analyse subjective ou objective, étude de cas à partir de nos ressentis ;
- 3/ Les attitudes efficaces pour désamorcer les conflits. Mise en situation.
- 4/ Comment impliquer son interlocuteur pour arrêter l'escalade.
- 5/ Se protéger et savoir digérer les manifestations d'incivilité.

Cette formation est :

- Vivement appréciée par tous les personnels amenés à recevoir du public.
- **adaptée** aux emplois du temps chargés de chacun.