

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE



GESTION DES INCIVILITÉS

DURÉE : 7 heures

COÛT DE LA PRESTATION :
 564€ TTC soit 470€ HT par participant.

PUBLIC CONCERNÉ :
 Tout public
 10 participants maximum.

PRÉREQUIS :
 Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation.

MOYENS TECHNIQUES :
 Formation en classe virtuelle : animation dispensée par visioconférence avec projection de supports. Dans ce cadre, la participation à la formation nécessite l'utilisation d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un microphone, ainsi qu'une connexion internet suffisante. Un casque audio est recommandé. Les accès à la classe virtuelle seront adressés par mail aux participants.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :
 Au cours de la session, alternance entre les apports théoriques, les temps de réflexion, les échanges et la mise en relation des apprentissages et de l'expérience selon une répartition 50% théorie /50%pratique.
 Pédagogie participative avec de nombreux exercices, du travail en sous-groupes et des synthèses en groupe plénier. Le nombre de stagiaires est limité pour permettre à chacun de s'exprimer, de participer et de bénéficier de conseils personnalisés.

MÉTHODES D'ÉVALUATION :
 Une évaluation de l'acquisition des compétences est réalisée au cours de la formation au travers d'un QCM.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :
 Inscriptions sur le site : <https://formation.adnov.fr/>
 Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48heures avant le début de la formation. Un bon de commande vous sera envoyé à l'issue de votre inscription. La convocation à la formation vous sera adressée environ 15 jours avant le début de la formation accompagnée de la convention de formation qui sera à nous retourner signée. Les supports de cours vous seront adressés au plus tard le jour de la formation. A l'issue de la formation et sous réserve de la réception de la feuille d'émargement signée, un certificat de réalisation (attestation de présence) vous sera envoyé.

OBJECTIFS :

À l'issue de la session de formation, le participant sera capable de :

- ✓ Savoir se positionner face aux incivilités
- ✓ Mieux gérer les situations pouvant dégénérer
- ✓ Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une situation difficile

PÉDAGOGIE : Catherine CAPALDO, Coach consultante formatrice – Ancien notaire assistant, Diplômée Supérieure du Notariat, Certifiée coach SDHEA, Diplômée d'Etudes Supérieures Universitaires de Coaching de la Faculté d'Economie Appliquée d'Aix-en-Provence, Certifiée Maître Praticien en Programmation Neuro Linguistique, Certifiée praticien coaching et team building®, Certifiée praticien Management Coaching Method®

PROGRAMME

Les thèmes abordés au cours de la journée se font au travers d'exemples concrets (rapports d'évaluation).

RECUEIL DES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

- Tensions, agressivité, incivilités, agressions verbales
- La qualification de la violence au travail et l'impact sur l'efficacité professionnelle

L'IMPACT DES ÉMOTIONS DANS LA RELATION CLIENT ET LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS

- Identifier ses propres émotions et celles du client
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité

LES CINQ RAPPORTS DE FORCE DANS LA RELATION

- Le chantage, la dévalorisation, la culpabilisation, l'injonction, la menace

LES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS À ADOPTER POUR GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Se préparer psychologiquement avant certains rendez-vous, se rendre disponible pour l'écoute
- Gérer son stress et ses émotions lors de tensions
- Rétablir un climat de confiance avec le client
- Oser dire « non » et préserver la relation

RETROUVER SON CALME ET SA SÉRÉNITÉ APRÈS UN ENTRETIEN DIFFICILE

- Techniques adaptées à l'environnement professionnel

GESTION DU HANDICAP

Si vous souhaitez des informations pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, contactez-nous par écrit à : organismeformation@adnov.fr

POUR PLUS D'INFORMATIONS,
CONTACTEZ-NOUS AU 0 800 710 620 Service & appel gratuits

Pour consulter nos statistiques, [cliquez ici](#)