



CONTEXTE

Dans un environnement de plus en plus difficile, les actes d'incivilités se font 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 autres.

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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les mécanismes d'agressivité et d'incivilité
- 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 le public

Toute personne confrontée à des comportements incivils au travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

PRIX PAR PERSONNE

950\$ / personne

FORFAIT DE GROUPE

2 personnes : 1 900\$

3 personnes : 2 850\$

De 4 à 10 personnes : 3 325\$



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



☎ 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



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
 - Échelle 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 le public
Toute personne confrontée à des comportements incivils au travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

PRIX PAR PERSONNE

950\$ / personne

FORFAIT DE GROUPE

2 personnes : 1 900\$

3 personnes : 2 850\$

De 4 à 10 personnes : 3 325\$



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



KONCEPT Formation

☎ 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Approche pratique
 - 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 visioconférence 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 participant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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

PUBLIC CONCERNÉ

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

PRIX PAR PERSONNE

950\$ / personne

FORFAIT DE GROUPE

2 personnes : 1 900\$

3 personnes : 2 850\$

De 4 à 10 personnes : 3 325\$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com