



Optimiser la relation avec les usagers

Gérer les incivilités avec l'utilisateur

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | SPUB-1CIV | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Univers professionnel › Secteur Public › Optimiser la relation avec les usagers

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

Objectifs de formation

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Définir les règles de base de la communication dans les situations difficiles en appliquant les principes de la communication efficace
- Analyser le rôle des émotions dans la communication et élaborer des stratégies pour gérer la détresse et prévenir la déperdition de la communication
- Identifier les phrases "tueuses" qui nuisent à la communication
- Évaluer les facteurs déclencheurs des conflits et appliquer des techniques pour les prévenir
- Identifier les attitudes spontanées face à un conflit et les émotions en situation d'agression pour prévenir l'escalade des conflits
- Expliquer le rôle des quatre émotions de base et les utiliser pour gérer les conflits
- Appliquer les techniques de relaxation minute pour récupérer rapidement après une situation difficile et se réparer
- Identifier et utiliser les techniques permettant de prévenir les conflits et favoriser la communication efficace
- Formuler des refus sans agressivité en réfutant les idées reçues.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne en contact avec le public.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

S'approprier les règles de base de la communication (dans les situations difficiles)

- Information et communication
- Rôle des émotions
- Gérer la détresse
- Déperdition de la communication
- Verbal et non-verbal
- Niveaux logiques
- Phrases "tueuses"
- Facteurs déclencheurs

Récupérer rapidement après une situation difficile

- Se réparer
- Techniques de relaxation minute

Repérer ses attitudes spontanées face à un conflit

- Nommer ses émotions en situation d'agression
- Rôle des 4 émotions de base
- L'escalade des conflits
- L'album de timbres
- Se protéger des agressions physiques

Prévenir les conflits

- Les techniques
- Utiliser le synchronisme

Refuser sans agressivité

- Les idées reçues sur le refus
- Les différents types de refus

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Autodiagnostic
- Apports de cas concrets et des exemples d'applications
- Ateliers pour construire, à partir des expériences des participants, des solutions concrètes et réalistes pour mieux gérer les incivilités
- Quiz d'évaluation de la capacité des participants à repérer les "signaux faibles" et adapter leurs comportements, leurs attitudes et leurs discours en conséquence
- Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation pratique
- Brainstorming en sous-groupe
- Débriefing et analyse de pratique
- Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.