Prévenir et gérer les incivilités et agressions au travail

https://www.estim-formation.com/formation-gerer-incivilites-agressions-travail

Objectifs de la formation

- Repérer les formes d'incivilités et d'agressions entre salariés
- Comprendre les impacts humains, organisationnels et juridiques.
- Prévenir et adopter les bons réflexes face à une situation d'incivilité ou agression
- Promouvoir un climat de respect mutuel et de coopération.

Programme pédagogique

Repérer les incivilités et agressions : le cadre légal

- Cadre légal et réglementaire (Code du travail, harcèlement moral, obligation de sécurité)
- Définitions : des concepts : incivilité, agression, conflit, harcèlement
- Grille de repérage des signaux faibles

Typologie des comportements

- Incivilités ordinaires : retards, interruptions, mépris, agressivité passive…
- Agressions verbales, physiques, psychologiques
- Agressions entre collègues, hiérarchiques ou clients

Les effets et les conséquences sur les individus et l'entreprise

- Stress, charge mentale, émotions, absentéisme, burnout : déclencheurs potentiels
- Effets de groupe, banalisation, contagion émotionnelle
- Facteurs organisationnels aggravants
- Démotivation, conflits latents, baisse de performance
- Sur l'organisation : turnover, réputation, risques juridiques

Prévenir et adopter les bonnes pratiques

- Techniques de communication non violente (CNV) : posture assertive
- Connaitre ses moyens de défense et d'alerte, se protéger psychologiquement
- Savoir dire non, poser un cadre, faire cesser les troubles

Agir en tant que manager ou collègue

- Décoder le langage verbal
- Maîtriser ses émotions : aborder le conflit avec hauteur et recul
- Savoir réguler : écouter, recadrer et alerter
- Proposer une médiation interne
- Tenir un entretien de recadrage et exercer le pouvoir disciplinaire
- Assurer l'évaluation, le suivi et les points de vigilance

Promouvoir un climat de coopération et culture d'entreprise

- Instaurer des règles de civilité partagées
- Rédiger une Charte de respect ou de bienveillance
- Organiser des actions collectives : ateliers, groupes de parole, campagnes internes
- Impliquer les services communication interne et RH
- Protocole de gestion des incivilités
- Développer son écoute active pour prévenir des conflits

- Relations interpersonnelles et schéma de la communication humaine
- Pratiquer l'écoute active de façon stratégique

Prérequis et public cible

Public concerné :

- Managers, responsables RH,
- Les membres du CSE
- Référents QVT/RPS

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

- Vidéos courtes pédagogiques illustrant des situations types
- Modèle de charte de civilité et respect
- Support de formation
- Mise en situations concrètes adaptées à votre métier
- Cas pratiques