

Lutter contre les comportements inappropriés

Objectifs

- Identifier les comportements inappropriés et les incivilités dans leur environnement professionnel.
- Comprendre leurs impacts sur le climat de travail et la qualité du service.
- Adopter une posture adaptée pour désamorcer les situations de tension.
- Agir et réagir de manière constructive face à une incivilité, en mobilisant les bons relais internes.

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

1/2 jour - 4 heures

Formats :

Distanciel - Synchron

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire, si ce n'est une participation active et une ouverture au dialogue.

Public concerné :

Tous les salariés du secteur HCR : personnel d'accueil, de service, de cuisine, de maintenance, de direction ou d'administration.

Modalités d'évaluations :

- Quiz initial et final.
- Observation des contributions pendant les activités.
- Questionnaire auto-positionnement en début et en fin de session.
- Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de session

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

SENSIBILISATION AUX INCIVILITÉS

Qu'est-ce qu'une incivilité, pourquoi surgit-elle ?

Exploration des impacts sur la qualité de vie au travail et la cohésion d'équipe.
Comprendre la notion et ses effets sur le collectif.

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Analyse de situations issues du quotidien HCR : paroles déplacées, agressivité, moqueries, irrespect client/collègue.

Identification des signaux d'alerte et déclencheurs.

Reconnaître et nommer les comportements inappropriés.

AGIR FACE À UNE INCIVILITÉ

Apprentissage de la communication assertive et de la gestion émotionnelle.

Mise en pratique à travers des jeux de rôles (client mécontent, collègue tendu, ton ironique).

Débrief collectif et bonnes pratiques.

Adopter une posture adaptée et apaisée.

PRÉVENIR ET RENFORCER LE COLLECTIF

Co-construction d'engagements individuels et d'équipe pour favoriser un climat respectueux.

Élaboration d'un plan d'actions simples et réalistes.

Ancrer la prévention dans le quotidien et renforcer la solidarité.

CONCLUSION ET ÉVALUATION

Synthèse collective, quiz final et expression libre : " Je retiens / J'agis sur / Je m'engage à"

Remerciements et envoi des supports.

Ancrer les apprentissages et valoriser l'engagement.

Méthodologie

Alternance d'apports courts, d'échanges d'expériences, de quiz interactifs, de mises en situation guidées et d'ateliers collaboratifs. Approche participative favorisant la prise de conscience et la co-construction de solutions.