UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

4 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIES

POUR TOUS LES SALARIES

PUBLIC : Tous les salariés

PRE REQUIS : Aucun

VISIO

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- Être sensibilisé aux incivilités sur le lieu de travail
- Identifier les incivilités et agir contre

MÉTHODE :

Module partagé sur zoom/ Support et documents transmis aux stagiaires – Pédagogie active et participative (micro, chatroom, émoticônes…) Exercices collectifs de mise en application (Breakout rooms) / tests en ligne (Kahoot, forms…) débriefés et corrigés avec le formateur.

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATION

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

4 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

CONTEXTE CHR – LES TENSIONS SPECIFIQUES AU SECTEUR CHR

- Sensibiliser aux impacts des comportements sur le bien-être et la qualité de service
- Les incivilités dans les établissements CHR, les conséquences sur soi, sur l'équipe, sur le client
- Tour de table + support visuel
- Participation orale + débrief collectif

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIES ET LEURS CAUSES

- Reconnaître les incivilités et leurs causes
- Définitions simples, les comportements observables, les causes
- Support visuel + jeu de tri acceptable/inacceptable et pourquoi ?
- Restitution collective

LE CADRE LEGAL

- Connaître les principes de respect et de sécurité au travail
- Droit au respect et à la dignité au travail
- Interdiction du harcèlement moral/sexuel
- Rôle de chacun
- Support visuel et quiz vrai/faux : « ce qui est légal/illégal »Correction collective

COMPRENDRE LES JEUX RELATIONNELS

- Identifier les attitudes qui entretiennent des tensions
- Présentation du triangle de Karpmann
- Les pièges managériaux
- Comment repérer et sortir du triangle
- Support visuel + Atelier jeu de rôle Karpmann
- Débrief collectif

AGIR FACE AUX COMPORTEMENTS INAPPROPRIES

- Savoir réagir avec calme et solidarité
- Adopter les bons réflexes
- Dire les choses sans conflits
- L'importance du collectif
- Atelier « que puis je faire à mon niveau ? » + création d'une charte d'équipe respectueuse
- Restitution écrite

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management