

# Gestion de l'agressivité et des incivilités

## OBJECTIFS

Utiliser des techniques simples pour débloquer des situations conflictuelles afin de résoudre des problèmes et gérer une situation d'agressivité  
Anticiper et limiter les tensions par un décodage adapté afin de ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive et constructive  
Acquérir des méthodes de négociation gagnant-gagnant afin de sortir des conflits

## PROGRAMME

### ***La nature des tensions et des conflits : les bases de la communication***

La typologie des conflits et les déclencheurs de l'agressivité  
Les dimensions de la communication : cadre de référence, filtres personnels et culturels, faits, croyances, opinions, préjugés  
La connaissance de soi-même et de ses comportements face aux autres  
L'impact de notre communication non verbale sur l'autre  
L'importance de l'émotionnel dans les conflits

### ***La compréhension de l'agressivité par la mise à jour des besoins cachés***

Le décryptage des besoins cachés comme levier de réponse  
Le passage de la "position affichée" à la "motivation cachée"  
La dimension psychologique : les rapports de pouvoir, les différentes personnalités  
Les catégories de gens difficiles

### ***Les outils de communication en situation conflictuelle et gestion de l'agressivité***

La régulation de la transgression, réagir à la colère  
L'utilisation des techniques d'affirmation de soi  
La prise en compte de l'interlocuteur : la pratique de l'empathie  
L'écoute active, la reformulation, le choix des mots, la stratégie de questionnement  
La communication non verbale  
Le recadrage positif  
La stratégie gagnant – gagnant

### ***La réaction à une agression verbale***

Rester maître de ses émotions et gérer la frustration  
Apprendre à agir plutôt qu'à réagir  
Poser les limites et éviter les débordements  
Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »  
Evacuer les tensions : respirer, se détendre et se relaxer

## PUBLIC - PREREQUIS

Toute personne amenée à vivre des situations relationnelles difficiles

## PEDAGOGIE

Méthode participative basée sur des échanges d'expérience et de vécu professionnel  
Méthode active comprenant des exercices individuels et collectifs  
Apports théoriques et méthodologiques

## MOYENS ET OUTILS

Tests et auto-diagnostics de personnalité  
Fiches type  
Cas pratiques

## INTERVENANT

Consultant spécialisé dans les techniques d'affirmation de soi en milieu difficile

## MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur  
Bilan oral de fin de formation  
Appréciation des acquis sur l'attestation de formation  
Grille d'évaluation individuelle de fin de formation

## DUREE

1 jour soit 7 heures

## DATES

Février 2024  
Octobre 2024

## PRIX

295 € par stagiaire

## CONTACT

Nathalie PRIN : 02 54 53 52 02  
CCI CAMPUS CENTRE  
16, place Saint Cyran  
36000 CHATEAURoux  
02 54 53 52 00  
www.campus-centre.fr  
fpc@indre.cci.fr  
Siret : 183 600 014 000 17  
N° d'activité formation : 2436P000136