

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

PRIX

295 € par stagiaire

CONTACT

Nathalie PRIN : 02 54 53 52 02
CCI CAMPUS CENTRE
16, place Saint Cyr
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