

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





Accessible aux personnes
en situation de handicap
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

PUBLIC – PREREQUIS

Le certificat de compétence en entreprise est
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 THEORIQUES ET METHODOLOGIQUES MOYENS ET OUTILS

Tests et auto-diagnostics de personnalité
Fiches type
Cas pratiques

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

Nous consulter

DATE

Nous consulter

PRIX

Nous consulter



CONTACT

NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran
36 000 Châteauroux
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00
fpc@indre.cci.fr
www.campus-centre.fr

Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136

