

Savoir gérer l'agressivité

Public concerné

- > Tout public

Durée

2 journées soit 14h de formation.

Pré-requis

Diagnostic préalable nécessaire : fiche individuelle d'analyse des besoins à compléter en amont

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- > Comprendre que l'agressivité comporte un message
- > Différences et points communs des manifestations de l'agressivité selon les types humains
- > Gérer les situations sans issue (triangle de Karpman)
- > Maîtriser des outils de communication pour gérer l'agressivité
- > Connaître les options en cas de conflit
- > Analyser ses pratiques professionnelles

PROGRAMME

Différencier les niveaux de tension

- > Reconnaître les différents périmètres lors de désaccord, agressivité, conflit, violence
- > Distinguer les situations dans lesquelles la communication est toujours possible, des situations bloquées

A quoi sert l'agressivité ?

- > Le basculement de la référence interne en référence externe
- > Savoir reconnaître les attitudes, gestuelles et vocabulaires propres au conflit

Différences et points communs des manifestations de l'agressivité selon les types humains

- > Reconnaître les réactions d'agressivité selon les types humains
- > Reconnaître le format de sa propre agressivité : ce qui la déclenche et comment elle se manifeste.

Cas pratique : Identifier et raconter une situation d'agressivité professionnelle, identifier le type humain et les tendances agressives de son interlocuteur

Savoir gérer l'agressivité

Quand l'agressivité tourne en boucle : le triangle de Karpman

- > Découvrir les 3 positions du cercle vicieux : victime, sauveteur, persécuteur
- > Comment sortir de ce piège insoluble ?

Mise en pratique : Identifier et raconter une situation d'agressivité dans laquelle le triangle de Karpman s'est manifesté
Quelle aurait été une réponse adaptée pour sortir du cercle vicieux ?

L'importance des cadres de références

- > Les filtres de la communication
- > Les empêchements à une bonne communication

Adapter sa réaction aux différents types humains

- > Savoir gérer l'agressivité selon les types humains
- > Ajuster son vocabulaire et son comportement
- > Proposer des types de réponses adaptées

Mise en pratique : Revisiter une situation professionnelle d'agressivité et analyser en quoi la différence de cadres de références et/ou la différence de type humain a pu générer les tensions.

Quels types de réponse auraient été plus adaptés ?

Les 7 étapes de la gestion de l'agressivité

- > Ne pas s'identifier à la personne ou à son problème
- > Accepter que son interlocuteur exprime son émotion
- > Eviter tout jugement de valeur
- > Respirer, prendre du recul
- > Ecouter ses arguments et/ou les informations nécessaires à la résolution du problème
- > Reformuler le point de vue sans jugement et avec les mots de son interlocuteur
- > ...

Mise en pratique : Revisiter une situation professionnelle d'agressivité et élaborer une nouvelle attitude de comportement et de vocabulaire pour gérer plus rapidement et plus facilement la situation.

Savoir gérer l'agressivité

Savoir respirer en situation d'agressivité

- > Connaitre les différentes formes de respiration : les respirations haute, basse, moyenne et la respiration complète
- > Ce qu'apporte la respiration au corps et au mental
- > Quand et comment respirer ?

Cas pratique : Mise en pratique des différentes formes de respirations, recherche de ses propres tendances naturelles, élaborer ses axes d'amélioration via des exercices pratiques

Que faire si l'agressivité dégénère en conflit ?

- > Avantages et inconvénients des 4 attitudes possibles face au conflit :
 - Rivaliser (se confronter)
 - Céder (se soumettre),
 - Eviter (fuir),
 - Collaborer (négocier)

Cas pratique : Revisiter une situation concrète de conflit et imaginer les différentes issues qui auraient découlé de chacune des 4 attitudes, échanger sur comment choisir la meilleure option possible selon les situations.

Savoir gérer l'agressivité

MODALITÉS DE LA FORMATION

Assistance et moyens pédagogiques

- > Description des différentes situations pédagogiques
- > Mises en situation

Supports pédagogiques

- > Support de formation
- > Exercices, autodiagnostic, questionnaire
- > Mise en situation et étude de cas pratique

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- > Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire
- > Informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du stagiaire
- > Évaluations formatives qui jalonnent ou terminent la formation

Une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourra également être établie à l'issue de la formation.

CONDITIONS TARIFAIRES

Intra-entreprise :

A définir en fonction du nombre d'apprenants, de la personnalisation nécessaire, des frais de déplacement et des frais pédagogiques (reprographie, matériel)

Délai d'accès : « Notre organisme de formation s'engage à répondre sous 48h à toute demande d'information relative aux actions de formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans les deux mois suivant votre demande. »

Modalités d'accès handicap : Formations réalisées dans les locaux de l'entreprise ou de l'organisme de formation qui aura pris les dispositions. L'organisme de formation prendra les dispositions nécessaires en amont de la formation et en concertation avec l'entreprise et le stagiaire

Le + de la formation

- > Exercices pratiques
- > Partage d'expérience en groupe
- > Autodiagnostic