

Programme de formation

Gestion de l'agressivité et des conflits

1) Public

Formation destinée à tous ceux qui souhaitent mieux se positionner face à l'agressivité verbale.

Accessible sans acquis préalable.
Innovante, même pour des personnes expérimentées.

2) Objectifs

- Comprendre l'origine des situations conflictuelles et leur influence sur les comportements.
- Mieux communiquer en s'appuyant sur les valeurs de chacun.
- Développer ses capacités d'attention et de communication.
- Identifier ses conflits intérieurs.
- Mieux gérer ses émotions.
- Oser exprimer ses limites personnelles.
- Mieux gérer les différences de point de vue.

3) Durée

2 jours

4) Programme

Les différentes sources d'agressivité

L'agressivité au sein d'une équipe, les conflits avec la hiérarchie, l'agressivité des personnes en relation professionnelle (clients, patients, accueil).

Les sources d'équilibre

Les besoins émotionnels fondamentaux.
Les signes d'équilibre psychique.

Notre quête de considération

Que faisons-nous pour l'obtenir?
Les entraves à nos besoins (besoin de paraître, maîtrise de soi, mépris, individualisme, etc.)
Les entraves comportementales (victimisation, affectivité, émotivité, etc.)

Notre constitution émotionnelle.

Les multiples parts de soi

Stress et mal-être

Comment s'installent le mal-être et le stress?

La pertinence du mal-être

L'agressivité est l'expression d'un mal-être qui cherche à être entendu.
Pulsion de vie et pulsion de survie.
L'ego et la personnalité
Les moyens de compenser nos manques.

Face aux situations de conflit

Les réactions de défense.
Analyser les situations facteur de stress et de conflit :

- Les conflits avec soi-même. Peur d'être vulnérable.
- Les conflits avec les autres.

Qualité de la communication

- Communication verbale et non verbale.
- Porter son attention sur l'individu plutôt que sur son problème.
- Une véritable communication: Recevoir, comprendre, accueillir.
- S'ouvrir avant d'expliquer pour être compris.
- Différencier les messages réels des messages apparents.
- Donner à l'autre le sentiment d'être entendu.
- Ne pas savoir à la place de l'autre.
- Les messages de cohérence.
- Oser dire et oser entendre.
- Accueillir un point de vue différent.

Les manques de considération

Désamorcer un conflit

Ramener quelqu'un à la raison (à la cause de son mécontentement)
Prendre la mesure et la valeur de ce que l'autre exprime.
L'attention au non verbal et au non dit.

Mieux gérer ses émotions

Un positionnement juste.
Un comportement responsable.

Affirmation de soi

La qualité de l'humilité dépend de la qualité de l'affirmation de soi.
Une attitude authentique et spontanée.
L'estime de soi et des autres.
La confiance en soi.
Respect d'autrui.
Être chaleureux sans être affectif.
Être distinct sans être distant.

5) Action

Des nuances importantes et précises sont expérimentées dans la partie action.

Exercices pratiques

Exercices pratiques pour une communication de qualité. La mise en situation permet de travailler la capacité à ne pas savoir à la place de l'autre, à accueillir une différence de point de vue, à accuser réception d'un message, oser dire et oser entendre.

D'autres exercices auront pour objectif d'analyser les conflits avec soi-même et avec les autres.

6) Pédagogie

L'interaction avec les stagiaires est privilégiée tout au long de la formation.

Pour une information complète sur les moyens pédagogiques et techniques, nous vous invitons à télécharger le document qui figure dans le site internet (dans *Formations*, puis *Généralités*)