

Faire face à l'agressivité

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours soit 14 h
Public	10 personnes
Objectifs	Développer ses capacités de recul en situation de tensions. Neutraliser l'agressivité par des outils de communication adaptés.

Programme

☞ Identifier son rapport à l'agressivité

Définir les différents concepts : agressivité, violence, crise, conflit
Identifier les représentations personnelles de l'agressivité et de la violence
Identifier les facteurs déclenchant de l'agressivité
Prendre conscience de ses impacts : physique, émotionnel, mental

☞ Quotient Emotionnel

Savoir reconnaître et prendre en charge ses états internes
Déterminer l'axe de l'agressivité et le mode d'agressivité de l'interlocuteur
Améliorer sa maîtrise émotionnelle

☞ Prévenir

Etablir un cadre favorable
Savoir mettre en confiance son interlocuteur : l'attention, le langage
Utiliser les outils de communication non verbale adaptés
Améliorer sa flexibilité relationnelle
Prendre du recul : développer ses capacités d'analyse

☞ Traiter le face à face

Garder son calme pour permettre à l'interlocuteur de se poser : réguler, cadrer
Utiliser les outils de communication verbale adaptés : l'écoute, la reformulation
Savoir argumenter en lien avec les objectifs
Prendre en compte l'autre : respect, tolérance, reconnaissance, considération
Savoir s'affirmer avec sérénité et savoir aider

☞ Conclure l'entretien

Définir des objectifs ensemble et conclure positivement
Valoriser la responsabilisation
Ancrer la cohérence et le sens de l'action

Pédagogie

Méthodes pédagogiques : actives et apports théoriques

Outils pédagogiques : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication...