



Formation sur 14h
2 jours

08h-12h et 13h-16h



INTER : 58.000 CFP p/p



Toute personne confrontée à des conflits ou des comportements agressifs.



Pédagogie active

Méthode participative qui stimule la prise de parole, alternance d'apports de connaissances, sous forme d'exercices de réflexion et de mises en situations, apprentissage de techniques et de stratégies, aide au changement personnel

L'évaluation des acquis sera présentée sous forme d'auto-évaluation de la progression des compétences.



Profil intervenant:

Formateur depuis plus de 20 ans. Diplômé de psychologie.

L'intervenant dispose d'un parcours et d'un ensemble d'approches permettant de répondre à un large éventail de problématiques.

Pour aller + loin

« La gestion des émotions »

Soft Skills

Faire face à l'agressivité et désamorcer les conflits

Objectifs

Reconnaître les étapes de l'escalade agressive dans des situations professionnelles et adapter sa réaction à chacune d'elle.

Disposer d'outils d'analyse de situation et de techniques de résolution des conflits en milieu professionnel.

Réaliser un travail de réflexion sur la gestion de sa colère.

Déroulé pédagogique

✦ Connaissance de soi

- Exploration des situations appréhendées ou rencontrées au poste de travail
- Recherche des situations déclenchantes dans le contexte professionnel des participants
- Identification des stratégies et comportements facilitant ou entravant une issue favorable

✦ Comprendre la colère et l'agressivité

- Colère, agressivité et violence
- Résolution de problème/résolution de conflits
- Styles comportementaux
- Types de conflits au travail
- Distinction intérêts/positions
- Distinction jugement/observation
- Modèles de compréhension de la colère : modèles éthologique, motivationnel, cognitif...
- L'escalade agressive : quelles techniques à quel moment pour orienter l'interaction vers une issue favorable
- Quelques outils de communication : bases pour une communication pacifiée, langage « JE », empathie, reformulation, renforcements, formulation d'une critique, faire face à la critique
- Prévention des conflits, anticipation et actions préventives : organisation de l'environnement ; procédures ; anticipation et gestion de notre propre colère...
- Bases d'une négociation raisonnée

✦ Pratiquer

- Faire face à la colère
- Amener les gens à adopter un comportement plus raisonnable
- Faire face aux différentes étapes de l'escalade agressive
- Langage « JE », reformulation et reflet, renforcements et feedbacks, formulation d'une critique, faire face à la critique
- Méthode de résolution de problèmes versus méthode de résolution de conflits
- Savoir repérer et désamorcer quelques techniques de manipulation