

## PREVENIR ET GERER EFFICACEMENT L'AGRESSIVITE ET LES CONFLITS

### *Formation Inter-établissements*

**PUBLIC CONCERNE :** Tout professionnel

**DATES :** 30 et 31 mai 2014

**LIEU :** Lyon

**DURÉE :** 2 jours

**COUT :** 600 Euros HT

#### **LA SPECIFICITE DE CETTE ACTION :**

La recherche d'efficacité est au centre de la démarche. Aussi, priorité à la transmission et l'expérimentation d'outils simples, efficaces et facilement utilisables dans le cadre de son activité professionnelle.

**LES INTERVENANTS / COANIMATION :** Tess BRONOWSKA et Michèle CHAZOT

Psychologues / Psychothérapeutes / Formatrices depuis 20 et 16 ans

Consultants dans le domaine des Ressources Humaines

#### **OBJECTIFS OPERATIONNELS**

1. Savoir gérer ses émotions et réactions face à l'agressivité des autres ( usagers, clients, collègues ), et rester professionnel et efficace
2. Apprendre à gérer sa propre agressivité et pouvoir la remplacer par un comportement d'affirmation de soi
3. Prévenir et anticiper certaines situations d'agressivité et de violence avec les usagers ou clients, en sachant repérer les signes annonciateurs, et par une meilleure qualité de communication
3. Pouvoir désamorcer les situations d'agressivité déclarée avec autrui ( usagers, clients, collègues ), et éviter ainsi « l'escalade »
4. Savoir résoudre positivement les différents types de conflits pouvant intervenir dans le cadre de son activité professionnelle

#### **PROGRAMME**

##### **A. Comprendre le phénomène de l'agressivité dans le milieu professionnel :**

- Différence entre violence et agressivité / Les différentes formes et manifestations d'agressivité
- Les principaux déterminants des conduites d'agressivité et de violence
- Les ressorts de l'agressivité et de la violence dans le milieu professionnel
- Les différents facteurs de prévention à l'échelle individuelle et collective

##### **B. Comment gérer son vécu et rester efficace face à l'agressivité d'autrui**

- Identification et analyse de ses émotions et réactions
- Les outils pour gérer ses émotions et prendre du recul
- Comment récupérer et retrouver un équilibre après avoir vécu une situation relationnelle difficile :
  - < L'approche analytique et le rôle fondamental de l'expression
  - < L'approche psychocorporelle : des techniques de relaxation rapide
  - < L'approche cognitive : des techniques de visualisation

### **C. Comment gérer sa propre agressivité**

- Mieux « la comprendre » : Les situations qui la déclenchent / Son expression comportemental
- Les outils pour la maîtriser et privilégier un comportement professionnel efficace et adapté au contexte relationnel ( usagers, clients, collègues, individu, groupe )

### **D. Savoir anticiper et prévenir les risques de violence verbale ou physique :**

- Les signes précurseurs
- Quelques règles et principes de base pour éviter l'escalade
- Une technique de communication permettant de développer la qualité de sa communication

### **F. Comment maîtriser les situations d'agressivité déclarée :**

- Le positionnement et la démarche : Relation avec un usager / Relation avec un client / Relation avec un collègue / Agressivité au sein d'un groupe
- Les outils de communication efficaces : « L'écoute active » / « La démarche paradoxale » / « La synchronisation »

### **G. La gestion positive des conflits :**

- Les positions de vie pour une approche et une résolution positives des conflits
- « Les jeux psychologiques » inhérents à toute relation triangulaire
- Deux techniques de communication pour gérer efficacement les conflits : « L'Ecoute active » / « l'Assertivité »
- La gestion des différents types de conflits : Les confits avec un collègue / Les conflits entre collègues / Les conflits avec un usager / Les conflits avec un client

## **APPROCHE PEDAGOGIQUE**

### **Notre méthode est interactive et s'appuie sur le vécu des participants :**

Les formateurs sollicitent et facilitent l'expression de chacun pour créer un échange enrichissant, et s'assurer de la compréhension et du cheminement de chacun, afin d'adapter leur intervention aux besoins et rythme du groupe

### **Le travail proposé est concret et très pratique :**

#### **- La transmission d'outils**

Ces outils sont nombreux et ont été choisis pour leur grande efficacité et leur facilité d'utilisation au quotidien. Ils sont expliqués dans leur fondement et sont expérimentés au cours de la formation.

#### **- Des mises en situations**

< Les participants mettent en scène des situations vécues et, suite à une auto-analyse et une analyse collective, modifient concrètement et rapidement un comportement inefficace, et sont alors capables de transférer efficacement sur le terrain le travail effectué en stage.

< Les participants s'entraînent à la mise en pratique des outils transmis

#### **- Tests d'auto-diagnostic**

#### **- Auto-analyse de son vécu et de ses propres difficultés face à l'agressivité**

Travail en groupe ou sous-groupes supervisé par le formateur

#### **- La transmission et l'expérimentation d'outils permettant de mieux gérer ses émotions et réactions face au phénomène**

## **LE SUIVI**

Un suivi est proposé aux stagiaires pendant et après la formation : un numéro de téléphone et une adresse e-mail sont communiqués aux participants, leur permettant, si besoin et à tout moment, de solliciter un entretien avec les formateurs.