

GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CO-GAG

Objectifs

Identifier les situations et les facteurs d'agressivité
Savoir mieux cerner les causes du conflit
Gérer les situations difficiles
Savoir communiquer afin de prévenir ou d'atténuer l'agressivité
Savoir réagir pour se protéger en cas d'agression verbale

Participants

Toutes personnes travaillant en face à face avec des clients ou du public
Toutes personnes devant affronter des interlocuteurs agressifs
Tout manager souhaitant aider ses collaborateurs à faire face à l'agressivité, aux incivilités ou agressions verbales

Prérequis

Pas de prérequis spécifique

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Formateur expert dans son domaine d'intervention
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

Jour 1 matin

1 Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

2 Définir les situations d'agressivité

Comprendre les mécanismes de l'agressivité
Différencier l'agressivité défensive de l'agressivité offensive
Comprendre les différents comportements et leurs conséquences

Jour 1 après-midi

3 Se connaître et se comprendre pour mieux réagir

Définir sa sensibilité à l'agressivité
Prendre de la distance pour mieux intervenir
Maîtriser ses émotions et son stress
Se faire confiance
Observer son propre vécu face à l'agressivité et comprendre ce que l'autre peut ressentir comme agressif
Identifier les points forts de sa personnalité et les points à améliorer

4 Communiquer pour renforcer son efficacité et limiter les sources de pression

Proposer un nouveau fonctionnement à un collègue qui n'anticipe pas ou multiplie les interruptions
Oser dire non avec discernement et diplomatie
Réviser les priorités en accord avec son manager
Développer son sentiment d'efficacité personnelle pour être encore plus performant sans effort

Jour 2 matin

5 Comprendre le conflit

Contexte et composantes
Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)
Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré, ...)

6 Conflit et communication

Définition d'une communication équilibrée
Déséquilibre relationnel et émotions
Manifestations : forme et contenu

Jour 2 après-midi

7 Différentes attitudes relationnelles et conflit

Différents positionnements face au conflit : autodiagnostic et conséquences
Équilibre : moi, l'autre, l'objectif
Conflit : expression d'un déséquilibre
Comment prévenir

8 Faire face à une situation

Savoir analyser rapidement une situation
Conserver sa stabilité émotionnelle
Reformuler ce qui pose problème pour calmer le jeu
S'appuyer sur sa respiration et sa posture
Répertorier les situations à résoudre selon des cas concrets (respect de l'espace accueil, de la ligne de confidentialité, autorisation d'entrée dans les locaux, faire patienter un interlocuteur qui n'avait pas RV...)
Choisir les comportements adéquats et s'entraîner à les pratiquer

9 Bilan, évaluation et synthèse de la formation