



FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE D'AUTRUI

Les situations d'agressivité en milieu professionnel deviennent plus fréquentes dans nos sociétés. Plusieurs facteurs à cela, entre autres le besoin d'immédiateté à une demande, ou encore les difficultés d'interactions sociales. Cette formation vise à outiller en matière de communication non violente pour faire face et désamorcer le processus de colère d'autrui.

Objectifs

1. Avoir conscience des mécanismes liés à l'agressivité
2. Savoir comment apaiser la colère d'autrui et renouer le dialogue dans un contexte professionnel

Modalités d'animation

En alternance :

- Des apports méthodologiques (descendants & pédagogie inversée)
- Des travaux de recherche avec restitution
- Des visionnages de vidéos
- Des études de cas
- Des partages d'expérience
- Des exercices de mise en pratique

Public concerné

Toute personne amenée à gérer des interlocuteurs externes

Prérequis : Aucun

Durée : 1 jour (7h)

Modalités : Présentiel ou Distanciel

Programme

Analyser les récentes situations d'agressivité vécues :

- Récit et Décryptage
- Analyse en double approche : les faits et mots - les ressentis
- Identification des pièges susceptibles d'envenimer la situation

Intégrer la notion de subjectivité dans la perception d'une situation

- Les filtres corporels
- Les filtres culturels
- Les filtres de notre histoire personnelle
- La bascule d'une vision factuelle à un état émotionnel

Comprendre l'apparition du sentiment de colère

- La transgression des valeurs fondamentales
- Les facteurs aggravants ou déclencheurs

Réussir à réguler son état interne

- La préparation à l'occurrence de situations tendues
- La connaissance des mécanismes d'agitation de son propre égo
- Parvenir à un détachement émotionnel à la situation

Accueillir la réaction de l'autre

- Entendre les mots sans être affecté
- Adopter une attitude sincère et concernée
- Se synchroniser dans l'énergie et l'espace
- Reformuler les propos

Ramener son interlocuteur dans la discussion

- Le questionnement clarificateur
- Le langage assertif au service de la relation
- La réponse à la demande
- Conclure sur une note positive



Membre du réseau

