



Meras-Network est certifié QUALIOPi & enregistré au Datadock

## Programme « Gérer efficacement l'agressivité & le conflit avec des techniques de communication impactante »

**2 jours – 14 heures**

« Clé en main » et Pack Intra – 8 participants maximum

### POUR QUI ?

Collaborateurs, Managers, chargés de clientèle et toute personne confrontée à des situations ou comportements difficiles d'agressivité

**PRE REQUIS :** aucun

### NOS +

Exercices pratiques très participatifs basés sur le vécu des participants

Insultes, menaces, critiques, agressivité... de nombreuses personnes sont confrontées à ces comportements difficiles en milieu professionnel. Vous souhaitez acquérir des outils pour mieux gérer ces situations, prendre du recul ou encore désamorcer l'escalade vers le conflit afin de repartir sur des bases constructives ? Cette formation est faite pour vous !

#### > OBJECTIF :

- Clarifier la notion de conflit
- Différencier situations agressives et violence
- Comprendre les éléments déclencheurs et le processus de développement d'un conflit
- S'approprier les mécanismes de l'agressivité et acquérir des méthodes pour mieux les désamorcer
- Mieux gérer les situations de stress occasionnées par les situations difficiles et conflictuelles et améliorer sa communication en développant son assertivité

#### > *Ce stage vous permettra de*

- Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- Adopter les postures corporelles et verbales pour faire face à l'agressivité
- Canaliser et maintenir une relation positive
- Communiquer efficacement de manière constructive, positive et assertive

## > PROGRAMME

- Définir la notion de conflit
- Comprendre la différence entre l'agressivité et la violence
- Prendre conscience de ses réactions en situation de conflit (positions de vie)
- Identifier les déclencheurs de comportements agressifs
- Comprendre les mécanismes du conflit grâce au cycle de maintenance
- De la divergence d'opinions à l'affrontement : savoir détecter les étapes avant d'arriver à un conflit
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu, les rôles de chacun et les enjeux, pour mieux gérer une situation difficile (*triangle de Karpman*)
- Découvrir quels sont nos comportements « refuges » en situation difficiles ou conflictuelles
- S'adapter aux différentes typologies de personnalité et percevoir leurs complexités en situation de conflit
- Appréhender l'influence de nos émotions sur nos comportements (*notre cerveau instinctif, affectif et cognitif*)
- Identifier les déclencheurs de nos émotions et reconnaître les avantages et les inconvénients de celles-ci
- Identifier son système de valeurs et ses croyances
- Utiliser une communication positive et en découvrir ses bienfaits
- Trouver sa posture d'affirmation verbale, non verbale et para verbale (*soutenir le regard, utiliser sa voix, installer son territoire, se centrer corporellement...*)
- Maîtriser un discours positif pour instaurer des relations durables avec ses interlocuteurs
- Recréer une dynamique positive entre les personnes : dédramatiser, gérer l'agressivité, réinstaurer la confiance
- Identifier le niveau de stress de « l'agresseur » et gérer son propre stress
- Favoriser l'échange positif grâce aux techniques d'assertivité pour repartir sur des bases saines

> **MATERIEL PEDAGOGIQUE** : alternance de théorie & de mise en pratique (*jeux de rôle, vidéo-projection*)

> **VALIDATION DE LA FORMATION** : remise d'une attestation de formation

**Modalités d'évaluation :**

- Questionnaire d'évaluation et bilan établis avant le début de stage pour chaque stagiaire
- Critères identiques pour l'évaluation de fin de formation.
- Bilan de fin de stage pour constater l'évolution de chaque stagiaire en fonction de ses capacités

> **ANIMATEURS** : experts en communication, gestion du stress et des situations conflictuelles

> **SUPPORTS DE TRAVAIL**

Supports téléchargeables sur un espace client dédié avec code d'accès

> **DELAI D'ACCES** : nous contacter

> **ACCESSIBILITE** : nous contacter



> **LIEU** : nous contacter

> **DATES** : nous contacter

> **TARIF** : indiqué sur notre page « Formations & coaching »