

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES CONFLITS

SAVOIR GÉRER LES PERSONNALITÉS ET LES SITUATIONS DIFFICILES

OBJECTIFS

Cette formation action a pour but de développer les compétences méthodologiques, émotionnelles et relationnelles des stagiaires pour mieux gérer l'agressivité, affirmer leur leadership dans l'anticipation et la gestion des conflits relationnels préjudiciables.

Chaque participant s'entraînera à optimiser son intelligence relationnelle et émotionnelle pour favoriser les comportements permettant de donner une issue gagnant-gagnant à chaque situation conflictuelle rencontrée.

Plus généralement, à l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Prendre conscience de ses propres comportements face aux conflits ;
- ✓ Décrypter les causes des conflits pour en éviter l'émergence ;
- ✓ Dissocier les éléments rationnels des éléments émotifs d'un conflit ;
- ✓ Gérer l'agressivité et les émotions dans une situation de conflit ;
- ✓ Suivre une stratégie positive de résolution de conflit ;
- ✓ Développer son leadership, son intelligence relationnelle et émotionnelle pour donner une issue gagnant-gagnant.

PUBLIC

- Tous salariés.

CONTENUS

Programme détaillé ci-dessous.

PRE REQUIS

VALIDATION DES ACQUIS

Attestation de formation

SUPPORTS ET MATERIEL

Alternance entre :

- Activités de réflexion sur les modes de fonctionnement,
- Exercices pratiques,
- Mises en situation centrés sur le corps, le mental, les émotions
- Entraînement à la gestion des situations conflictuelles difficiles

MODALITES PRATIQUES

Durée : 2 jours

Calendrier : Voir proposition

Coût : 680 € HT / personne

Intervenants : spécialisés

Inscriptions :

AFPI ARTOIS DOUAISIS

ZAC DU BORD DES EAUX BP 29

62251 HENIN BEAUMONT CEDEX

Tél : 03 21 13 10 00 Fax : 03 21 13 10 01

FILIERE

**MANAGEMENT ET RESSOURCES
HUMAINES**

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. PRESENTATION

- Présentation du consultant formateur et de la formation
- Tour de table des attentes des participants
- Avec quoi voulez-vous repartir ? Quels sont vos objectifs de progrès ?

2. IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS EN SITUATIONS CONFLICTUELLES

➤ **Savoir identifier les différents types de conflits (interpersonnels, interservices)**

Tour de table

- A quel type, niveau de conflit êtes-vous confrontés aujourd'hui ?
- Quelles sont leurs origines et conséquences ?
- Quelles sont vos difficultés pour les résoudre ?
- En quoi êtes-vous générateur de conflit ?

Exposé du formateur

- Dédramatiser les conflits
- Quelles sont les opportunités d'un conflit ?
- Quelles peuvent être les risques d'un conflit ?
- Quels sont les différents types de conflits ?

➤ **Identifier les comportements dans un conflit**

Test

- Évaluation des comportements personnels d'assertivité, d'agressivité, de fuite, de manipulation face à un conflit
- Nouvelles compétences à développer pour être plus assertif face aux conflits

Application

- Développer l'assertivité dans les situations difficiles

Mise en situation

- Comprendre et savoir réagir positivement face à des comportements conflictuels de fuite, d'agressivité, violence, ...
- Savoir gérer des personnalités difficiles

3. CONSTRUIRE UN PROCESSUS PARTAGE DE RESOLUTION DE CONFLITS

➤ **Connaître et appliquer la méthode de gestion des conflits**

Exposé du formateur

- La Méthode « le Welcome » pour accepter le conflit et mieux le gérer
- Comprendre les sources du conflit
- Méthode résolution du conflit « huile dans les rouages » ou « huile sur le feu »
- Rechercher les solutions
- Choix des solutions et plan d'action
- Évaluation des résultats et suivi des actions

PROGRAMME DÉTAILLÉ

4. LES OUTILS POUR GERER LES PERSONNALITES ET LES SITUATIONS DIFFICILES

➤ Clarifier sa communication et aider son interlocuteur à clarifier la sienne

Exposé du formateur

- **Développer l'écoute non verbale et para verbale**
 - Décoder les émotions par le langage des gestes et l'intonation
- **Développer l'écoute verbale**
 - Vérifier que vous avez compris le message de votre interlocuteur
 - Vérifier que votre interlocuteur a bien compris votre message
 - Utiliser les techniques de reformulation, validation, recadrage, feedback
 - Utiliser les techniques de clarification du message « parasite »

Mise en situation et exercices

- Pour intégrer les techniques de communication, d'expression et d'écoute cités ci-dessus

➤ Comment libérer ses états émotionnels négatifs (agressivité, colère, violence, ...) pour se libérer du stress et éviter la propagation du conflit

- Nos états émotionnels négatifs toxiques contribuent à la déclaration ou la persistance du conflit.
- Apprendre à libérer nos états toxiques devient incontournable
- **Exercices ludiques de dépollution du stress, colère, violence : Exercice du tigre**
- **Exercices ludiques pour changer le ressenti lié à événement douloureux**

➤ Comment choisir et accéder aux états ressources positifs et dynamisants

- Nos états émotionnels positifs favorisent la résolution du conflit.
- Apprendre à accéder à nos états positifs dynamisant devient incontournable
- Exercices ludiques pour accéder aux états ressources puissants et positifs
 - Accéder à plus de confiance en soi
 - Accéder à plus d'enthousiasme
 - Se ressourcer mentalement, émotionnellement et corporellement

PROGRAMME DÉTAILLÉ

5. APPLICATION : GERER LES PERSONNALITES ET LES SITUATIONS DIFFICILES

➤ **Faire preuve d'aisance relationnelle et faciliter le dialogue face aux situations inattendues et déstabilisantes**

⇒ **Le plus important n'est pas ce qui arrive mais ce que j'en fais**

- **Traitement des cas de conflit à partir des situations réelles ou proposées par le formateur en utilisant les méthodes et outils présentés.**
- **Exemples :**
 - Savoir faire face à des comportements à forte dose émotionnelle (agressivité, non respect, mécontentement, etc. ...)
 - Savoir gérer les comportements (nouvelle génération) des jeunes face à l'autorité
 - Savoir exprimer ses émotions
 - Savoir dire des choses difficiles
 - Savoir dire non
 - Savoir donner des signes de reconnaissances positives
 - Savoir traiter les objections
 - Savoir argumenter
 - Exprimer son désaccord
 - Oser faire une critique
 - Savoir recevoir une critique
 - Autres en fonction des attentes des participants
- **Feedback du groupe et de l'intervenant**

6. CONTRAT INDIVIDUEL DE PROGRES

- **Feedback** sur la journée de formation et le contrat de progrès
 - Avec quoi repartez-vous ?
 - Préparer l'avenir
 - Qu'allez-vous mettre en place personnellement pour contribuer à une meilleure gestion des conflits ?
 - Sur quelles actions vous engagez-vous ?