Savoir comprendre et faire face à l'agressivité

GERERAGR

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Comprendre, prévenir et désamorcer l'agressivité

Public Visé

Toute personne en relation avec des clients ayant un comportement agressif

Pré Requis

Savoir communiquer en français

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Analyser et comprendre les mécanismes qui sont à l'origine de comportements agressifs,
Repérer les situations d'agressivité
Mettre en œuvre des stratégies permettant de désamorcer ces situations
Savoir se protéger et trouver le comportement efficace pour réagir
Savoir prévenir ces comportements agressifs

Méthodes pédagogiques

Présenter les outils et méthodes permettant d'anticiper, de comprendre et de gérer les situations d'agressivité de manière efficace (Ces outils sont empruntés à la Programmation Neuro Linguistique)
Examiner des cas concrets issus de l'expérience des participants,
Exercices pratiques de mise en situations…
Remise d'un support aide mémoire
Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation.
Délivrance d'une attestation de formation
Coaching - mail après formation

Parcours pédagogique

Analyser et comprendre l'origine et les mécanismes de l'agressivité
• Identifier les causes et déterminer les conséquences
• Les différents modes d'expression de l'agressivité
• Les mécanismes à l'œuvre et les facteurs déclencheurs
• Traiter l'implicite

Savoir repérer les situations d'agressivité
• Repérer et décrire des situations « exemplaires » d'agressivité rencontrées en pratique : agressions diverses et réactions générée
• Notre agressivité et celle de l'autre
• L'impact en milieu professionnel

Se connaître soi-même
• Maîtriser son émotion et s'affirmer,
• Comment garder sa crédibilité en présence des personnes dont le comportement désarmant pourrait pousser à réagir d'une façon non appropriée ?
• La place de la responsabilité individuelle dans la relation avec l'autre

Réagir dans un état d'esprit de conciliation
• Les attitudes et les comportements à privilégier ou à éviter selon les situations
• Le méta modèle ou comment amener l'autre à réaliser la limite de ses affirmations

Communiquer en situation conflictuelle
• Comment faire rebasculer la personne dans le positif et dans une relation d'adulte à adulte.
• L'état d'esprit de la conciliation : la clé du succès
• Gérer son stress
• Désamorcer les situations d'agressivité avant d'atteindre un seuil difficile et une situation de blocage
• Reconstruire une relation lorsqu'elle a été ébranlée
• Gérer l'après…

Savoir prévenir les comportements agressifs et identifier les risques potentiels
• Identifier les risques potentiels et les indices précurseurs Stratégie d'action point par point
• Capitalisation des différentes solutions
• Axes de progrès personnels

Qualification Intervenant·e·s

: Expert Communication, Développement Personnel, RH et Management

Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

De 3 à 10 Personnes

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com