

GÉRER L'AGRESSIVITÉ

Gérer les tensions et l'agressivité dans le milieu professionnel

L'importance de la dimension relationnelle

Dans les contacts avec les collègues, les clients, les usagers, les patients ou leur entourage, les professionnels peuvent faire face à des réactions vives. Ces réactions peuvent être vécues comme des agressions par les professionnels qui développent un sentiment de frustration ou d'injustice avec parfois des réactions inappropriées qui aggravent la situation.

Formation participative & interactive

Cette formation propose aux participants de développer une posture et des outils spécifiques à la gestion de l'agressivité à travers une dynamique collective basée sur :

- nombreux exercices pratiques
- cheminement personnel
- échanges entre participants
- structuration des nouvelles connaissances et outils
- intégration dans l'activité professionnelle

Objectifs

- Comment reconnaître les situations à risque ?
- Comment se positionner sans être dans le rapport de force ?
- Comment discerner les enjeux relationnels ?
- Comment communiquer dans les situations complexes ?
- Quelles attitudes adoptées face à de l'agressivité ?

Public⁽¹⁾

Tout professionnel confronté à des situations génératrices

Pré-requis
aucun

⁽¹⁾ accessible aux salariés porteurs de handicap

Modalité d'évaluation

Pendant la formation : mises en situation, auto-évaluations, évaluations par le formateur
A l'issue de la formation : évaluation de l'atteinte des objectifs et des impacts post-formation

Reconnaître les situations à risque

- ✧ Les facteurs de risque
- ✧ Les mécanismes mis en œuvre
- ✧ L'influence de son positionnement

Discerner les enjeux relationnels

- ✧ Les enjeux opérationnels et émotionnels
- ✧ Les jeux psychologiques
- ✧ Les moyens pour discerner les enjeux

Développer son positionnement

- ✧ La légitimité dans son rôle
- ✧ Les positions face à l'agressivité
- ✧ L'attitude intérieure du professionnel

Gérer ses émotions

- ✧ Le rôle des émotions
- ✧ L'accueil des émotions
- ✧ L'intelligence émotionnelle

Communiquer face à l'agressivité

- ✧ Les principes de la communication
- ✧ Les outils de la communication
- ✧ Les moyens de désamorcer l'agressivité

Sortir du rapport de force

- ✧ Les mécanismes du rapport de force
- ✧ Le positionnement du professionnel
- ✧ Les moyens pour sortir du rapport de force

Prévenir et gérer l'agressivité

- ✧ Les facteurs de risque
- ✧ Les conditions pour prévenir l'agressivité
- ✧ Les stratégies pour gérer les conflits

Contact

Réponse à votre demande dans les 72h

Site : www.ethis-consulting.fr

Mail : contact@ethis-consulting.fr

Téléphone : 09 731 09 731

Tarifs et délais de mise en œuvre

Communiqués lors de l'offre sur-mesure

Le formateur

Ancien directeur d'établissement, Sébastien MARIE est formateur-consultant dans le management, la communication et la gestion du stress.

Pratiquant la méditation et le tai chi depuis une vingtaine d'années, il est enseignant diplômé de tai chi chuan et instructeur de méditation de pleine conscience (MBSR) certifié par l'Université Libre de Bruxelles.