

# Gestion de l'agressivité et des incivilités



## OBJECTIFS

- Utiliser des techniques simples pour débloquer des situations conflictuelles afin de résoudre des problèmes et gérer une situation d'agressivité
- Anticiper et limiter les tensions par un décodage adapté afin de ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive et constructive
- Acquérir des méthodes de négociation gagnant-gagnant afin de sortir des conflits



## PROGRAMME

### La nature des tensions et des conflits : les bases de la communication

La typologie des conflits et les déclencheurs de l'agressivité

Les dimensions de la communication : cadre de référence, filtres personnels et culturels, faits, croyances, opinions, préjugés

La connaissance de soi-même et de ses comportements face aux autres

L'impact de notre communication non verbale sur l'autre

L'importance de l'émotionnel dans les conflits

### La compréhension de l'agressivité par la mise à jour des besoins cachés

Le décryptage des besoins cachés comme levier de réponse

Le passage de la "position affichée" à la "motivation cachée"

La dimension psychologique : les rapports de pouvoir, les différentes personnalités

Les catégories de gens difficiles

### Les outils de communication en situation conflictuelle et gestion de l'agressivité

La régulation de la transgression, réagir à la colère

L'utilisation des techniques d'affirmation de soi

La prise en compte de l'interlocuteur : la pratique de l'empathie

L'écoute active, la reformulation, le choix des mots, la stratégie de questionnement

La communication non verbale

Le recadrage positif

La stratégie gagnant – gagnant

### La réaction à une agression verbale

Rester maître de ses émotions et gérer la frustration

Apprendre à agir plutôt qu'à réagir

Poser les limites et éviter les débordements

Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »

Evacuer les tensions : respirer, se détendre et se relaxer





Accessible aux personnes  
en situation de handicap  
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

#### **PUBLIC – PREREQUIS**

Le certificat de compétence en entreprise est  
Toute personne amenée à vivre des situations  
relationnelles difficiles

#### **PEDAGOGIE**

Méthode participative basée sur des échanges  
d'expérience et de vécu professionnel  
Méthode active comprenant des exercices  
individuels et collectifs

#### **APPORTS THEORIQUES ET METHODOLOGIQUES MOYENS ET OUTILS**

Tests et auto-diagnostics de personnalité  
Fiches type  
Cas pratiques

#### **MODALITES D'EVALUATION**

Positionnement pré et post formation par le  
formateur  
Bilan oral de fin de formation  
Appréciation des acquis sur l'attestation de  
formation  
Grille d'évaluation individuelle de fin de  
formation

#### **DUREE**

Nous consulter

#### **DATE**

Nous consulter

#### **PRIX**

Nous consulter



## **CONTACT**

### **NATHALIE PRIN**

16 Place Saint Cyran  
36 000 Châteauroux  
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00  
fpc@indre.cci.fr  
[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)

Siret : 183 600 014 000 17  
N° d'activité formation : 2436P000136

