

GESTION DU STRESS ET DE L'AGRESSIVITÉ



Une situation conflictuelle peut déborder si elle n'est pas maîtrisée. Sortir du conflit, limiter les tensions, engager son interlocuteur vers un échange constructif, des solutions adaptées ? Mais comment, en pratique, s'engager vers ce type de solution ?

Notre formation sur la gestion de l'agressivité et des conflits, ainsi que des comportements agressifs vous permettra de vous approprier des techniques pour gérer une situation conflictuelle, voire très conflictuelle.

Certaines méthodes sont issues des pratiques enseignées aux forces de police ou d'intervention.

Objectifs pédagogiques de la formation Gestion de l'agressivité et des conflits

- Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité afin de gérer les agressions verbales et prévenir les conflits
-

- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements (décodage et étude comportementale) pour pouvoir évaluer la situation et le niveau d'agressivité des interlocuteurs
- Choisir et mettre en place une stratégie de résolution de conflits la plus adaptée à chaque situation
- Identifier les mécanismes du stress et les outils permettant de le gérer (le sien propre et celui des autres).
- Dans tous les cas, se doter d'outils pour maîtriser une personne agressive ou violente

Exemple de Programme de formation

Echanges introductifs entre les participants et le formateur

- Tour de table et présentation de la formation, partage d'expériences, de situations vécues par les participants
- Premières approches théoriques de la thématique gestion des agressions

Comprendre l'évolution d'une situation conflictuelle : Les phases d'un conflit oral

- Connaître les différentes étapes d'une situation de conflit entre 2 personnes
- Connaître les différentes étapes de l'escalade de la violence
- Comprendre l'impact de son propre comportement dans le cadre d'une situation tendue
 - Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
 - Savoir contrôler ses émotions, et adopter le bon positionnement

Les éléments permettant de repérer les comportements agressifs afin de les prévenir

- Maîtriser les niveaux de comportements agressifs
- Savoir repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle
 - Comprendre le langage des gestes : Les gestes ouverts et les gestes fermés
 - Signification des micro-expressions, des microdémangeaisons
 - Les autres éléments révélateurs de l'agressivité (signes avant-coureurs verbaux et non verbaux, physiques, symboliques, psychologiques, etc)
 - Les différents profils rencontrés : typologie et notions de compréhension
- Savoir observer une situation : Évaluation rapide du potentiel de danger d'une personne

Comment désamorcer les comportements agressifs ?

- Identifier les types de stratégie permettant de gérer une situation conflictuelle
 - L'assertivité et la dynamique de confrontation
 - Adopter une attitude physique rassurante et stable
 - S'adapter au style de communication de son interlocuteur
 - La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
 - Construire une réponse appropriée en cas de provocation orale (communication verbale)
 - Transformer l'agression en critique utile et constructive
 - Bien informer son interlocuteur : donner un message clair et simple
- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes, négocier et dialoguer
 - Les éléments de la négociation : identifier le niveau de problème et les hiérarchiser
 - Proposer une solution, faire parler son interlocuteur pour limiter le stress

Gérer son stress et ses émotions dans le cadre d'une situation conflictuelle

- Rester maître de soi et ne pas rompre le contact avec son interlocuteur
- Focus sur les notions de visualisation et d'ancrage
- Les techniques physiques anti-stress et les techniques permettant de réduire la tension

Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance
- Déterminer les mesures à prendre maintenant pour évaluer les risques d'agression verbale

