

GÉRER LES INCIVILITES ET LES AGRESSIVITÉS – Niveau 2

verbales et physiques



Public

Toute personne travaillant en zone sensible ou en contexte difficile, ayant subi ou été témoin d'incivilités et d'agressivité verbales ou physiques

Objectifs

- > Changer sa perception de l'agressivité
- > Réagir différemment face à une situation difficile
- > Donner sens à ce qui s'est passé
- > Discerner en quoi cette expérience peut être source d'évolution

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Dates & Lieux 2010

Paris
18-19 mars
17-18 juin
13-14 sept
9-10 nov

Coût
1350 € HT

Cadrer l'intervention / Créer la confiance

- > Quels sont les besoins, les questions en attente des participants
- > Frontières de l'intervention : Ce que ce stage est et n'est pas
- > Rappel des règles du stage, notamment de confidentialité

Reconnaître l'impact du choc sur sa perception de la réalité

- *Questionnaires et Exercices* : Que fais-je quand ça va mal ?
- > Repérer les paramètres en jeu lors d'un choc :
 - Priorité entre Moi, l'Autre et le Contexte
 - L'iceberg : les modes conscient / inconscient
 - Face à un choc : quel choix comportemental : action, réaction, pro action ?
 - Les 3 modes opératoires : je pense / j'agis / je ressens
 - L'importance du ressenti dans la gestion de la situation

Identifier comment l'agressivité bouscule la représentation de soi

- *Autodiagnostic* : Quelle est son positionnement privilégié par rapport à l'autre ?
- > Identifier l'impact du choc sur son positionnement et en relation
- *Autodiagnostic* : Identifier son style dominant en relation
- > Savoir moduler son mode relationnel en fonction de ses interlocuteurs et de la situation
- > Développer la « flexibilité relationnelle »
- > Expérimenter les 4 styles relationnels – En apprivoiser les réactions émotionnelles

Comprendre le lien entre émotions et incivilité et agressivité relationnelles

- *Autodiagnostic* : Identifier son « mode émotionnel » privilégié
- > Expérimenter l'impact des émotions sur ses comportements et attitudes
- > Comprendre comment le mode émotionnel peut générer de l'agressivité
- > Mettre en place des stratégies émotionnelles mieux adaptées
- > Acquérir des outils de gestion immédiate de l'agressivité
- *Travail guidé* : S'ancrer, se relaxer, respirer
- > Savoir quoi faire en cas de forte émotion

Comment gérer incivilité et agressivité verbales et physiques

- > Identifier le « point de non retour » ou le processus de montée en agressivité
- > Apprendre à l'anticiper : Comment faire baisser le seuil d'agressivité de son interlocuteur
- *Entraînement* : Mettre en cohérence l'intention, les paroles et les gestes
- > Maîtriser les « 5 remèdes d'urgence » contre l'agressivité
- > Mesurer le coût de l'agressivité mal gérée

Vivre le choc comme une opportunité de croissance

- > Donner du sens à l'expérience vécue
- > Lâcher ce qui est devenu inutile