

# GÉRER LES TROUBLES DE STRESS

## Post Incivilités, Agressivités et Agressions



### Public

Personnels qui ont été exposés à de l'incivilité, de l'agressivité ou à une agression

### 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*

### Faire l'état des lieux

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

### Faire le lien entre son style relationnel et l'agressivité

- > Identifier les paramètres relationnels 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
- > Identifier les prémisses à la communication et à la relation
- *Autodiagnostic* : Son style dominant en relation
- > Les 4 styles relationnels et leurs réactions émotionnelles

### Se positionner face à l'agressivité

- *Autodiagnostic* : identifier ses schémas émotionnels
- > Prendre conscience de l'impact des émotions sur ses comportements
- > Mettre les émotions au service de l'action « juste »
- > Comprendre l'Incidence de l'agressivité sur la représentation de soi
- *Autodiagnostic* : Quelle est ma posture principale par rapport à l'autre
- > Identifier les conséquences de l'agressivité sur sa posture managériale
- > Prendre conscience du coût de l'agressivité mal gérée

### Comment gérer incivilité et agressivité verbales et physiques

- > Comprendre le processus de la montée en agressivité
- > Faire baisser le seuil d'agressivité de l'interlocuteur
- > Distinguer les 5 remèdes d'urgence contre l'agressivité
- > Acquérir des outils de gestion immédiate de l'agressivité
- > S'ancrer, se relaxer, respirer
- > Savoir utiliser la respiration en cas de forte émotion
- > S'entraîner à mettre en cohérence l'intention, les paroles et les gestes

### Vivre le choc comme une opportunité de croissance

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