

GERER LES VIOLENCES PHYSIQUES ET VERBALES

Classique

Objectifs :

Mieux se connaître afin d'instaurer un climat de confiance entre les équipes
Echanger sur les situations déjà vécues (témoignages et illustrations de situations)

S'entraîner à formuler/reformuler leurs idées pour trouver les mots justes aux situations difficiles

S'entraîner ensemble à ajuster leur comportement en fonction de leur rôle

Tester et faire juger en direct leur résistance personnelle au stress

Aborder les situations émotionnelles (relations entre collaborateurs)

Gérer en groupe les malentendus, les points de désaccords et les faux problèmes

Développer une psychologie d'innovation axée sur la performance, le bien-être, l'efficacité et l'influence positive.

Méthodes & Moyens :

- Apports théoriques
- Echanges et débats
- Simulations, mises en situation filmées et jeux de rôles

1) Identifier son rôle et définir les attitudes adéquates

Améliorer ses relations avec les autres

Apprendre les principales règles des relations humaines / Créer les conditions favorables à l'entente / Privilégier le dialogue et développer l'écoute active

Améliorer son attitude face aux événements conflictuels ou facteurs de stress

Identifier les situations de stress récurrentes / Repérer les signes avant-coureurs des conflits / Tenir moralement devant les difficultés : évaluer son rapport au stress / Apprendre à apprivoiser son trac/ses peurs pour rebondir rapidement

2) Communiquer avec un interlocuteur agressif

Les clés pour bien communiquer / Apprendre à faire reformuler et clarifier la demande / Développer son impact personnel, son charisme et son assertivité / Décoder et gérer les caractères difficiles par l'écoute et l'analyse / Repérer et comprendre les types de résistance (analyse des mécanismes de violences) / Les pièges à éviter dans le langage et les attitudes

3) Faire face à l'agressivité et le stress

Techniques de parade

Développer la maîtrise de soi en situation de conflit / Instaurer un climat calme, maintenir une ambiance chaleureuse / Respecter les formes des échanges et faire évoluer positivement les situations conflictuelles

Apprendre à sortir du contexte professionnel

Développer ses activités extra-professionnelles / Apprendre à s'aérer l'esprit : la notion et l'importance des loisirs / La relaxation, instant essentiel avant toute redynamisation / Prendre du recul

4) Développer son intelligence émotionnelle

Décoder le fonctionnement de vos interlocuteurs

Mode rationnel et irrationnel / Position de vie et états du Moi (analyse transactionnelle) / Registres sensoriels (Programmation neurolinguistique) / Typologies de comportement (émetteurs ? récepteurs) / Reconnaître et canaliser les émotions de vos collaborateurs

Analyser ce qui déclenche et nourrit les conflits et le stress

Identifier les comportements porteurs de conflits ou les éléments stressogènes / Repérer les jeux de pouvoir, le poids des influences

Gérer le stress lié à l'affrontement et recréer une dynamique positive

Dédramatiser la situation / Gérer l'agressivité et les débordements émotionnels / Réinstaurer un climat de confiance

Traiter le conflit: Quelle stratégie d'intervention adopter?

Négociation ou médiation: comment choisir/ favoriser une confrontation positive : les techniques d'assertivité

Gérer l'après conflit

Capitaliser sur l'expérience et se fixer des axes de progrès / Renforcer la cohésion en multipliant les échanges

JOURNEE COMPLEMENTAIRE : 1 JOUR

Faire le point sur la mise en œuvre des apports reçus

Echanges entre les participants / Etude des situations rencontrées ou vécues / Analyse des comportements tenus



Dates	Durée	Lieux	Inscription
Nous contacter	3 jours	Intra / inter	contact@biosens.net