

# Dominer les colères et les conflits

*Sortir des rapports de force au profit du travail en équipe*

## 1<sup>ère</sup> journée

### Dominer ses émotions en milieu professionnel

■ Psychologie de la peur, de la frustration, de la violence et de la colère. Comprendre et maîtriser son processus personnel d'anxiété. Identifier ses déclencheurs pour les gérer dans un milieu professionnel.

■ Comment se préparer aux affrontements quand il n'est plus possible de les éviter. L'établissement anticipé d'une stratégie offensive et/ou défensive ; d'une marge de manœuvre. L'art de transformer le stress en source d'énergie.

■ Au cœur de l'affrontement : évacuer la pression intérieure autrement que par l'agressivité. Le sens de l'humour et sa magie. La verbalisation intelligente et ses miracles : oser expliciter ses émotions, ses frustrations, ses motivations authentiques.

■ L'art d'éviter les situations gâchettes et les engrenages qui dégènèrent : l'aménagement de zones d'isolement dans l'espace et dans le temps.

### S'affirmer en entretien ou en équipe

■ De l'attitude défensive à l'assertivité progressive : intégrer la différence fondamentale entre l'affirmation de Soi authentique et la brutalité maladroite. Imposer son autorité dans la souplesse. Savoir rester flexible dans la fermeté.

■ Savoir doser l'affirmation de soi en fonction du profil de l'interlocuteur : initiation à la Communication différentielle®.

■ Savoir s'affirmer dans une équipe : construire son leadership, jouer pleinement son rôle, savoir utiliser les dynamiques internes à l'équipe pour absorber un conflit personnel et le transformer en énergie positive.

■ Éviter les impasses comme le dérapage dans le ping-pong verbal ou le rejet sur autrui de toutes les responsabilités. Trouver une solution plutôt qu'un responsable. Intégrer l'interlocuteur à la résolution de son propre problème.

## 2<sup>ème</sup> journée

### Faire face aux agressions du quotidien

■ Réagir à la colère : comprendre les causes réelles de la violence (sans pour autant tout accepter).

■ Faire face à l'hostilité personnelle ou à la jalousie due, par exemple, à une promotion.

■ L'attitude professionnelle en présence de l'agression : savoir trouver la bonne distance pour n'être pas considéré comme un pote, un psy ou une assistante sociale.

■ Gérer la frustration provoquée par un changement d'horaire, une modification des conditions de travail. Introduire des consignes désagréables de façon positive.

### Gérer les différents types de conflits

■ Les problèmes individuels d'indiscipline : l'absence injustifiée, le non-respect d'une consigne, la provocation flagrante.

■ Les conflits dus à des hostilités interpersonnelles : conflits de territoire, rivalités personnelles.

■ Les conflits dus à la présence d'une personnalité négative. Comment gérer les indociles ; les provocateurs ; les revendicatifs ; les manipulateurs ; les saboteurs ; les insaisissables.

■ Les phénomènes collectifs de démotivation ou de contre-productivité : couper court aux rumeurs.



## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS AMENÉS À CONDUIRE UNE ÉQUIPE (OU À Y TRAVAILLER) DANS DES CONDITIONS QUELQUEFOIS DIFFICILES.

COLLABORATEURS AMENÉS, DANS LE CADRE DE LEUR FONCTION, À VIVRE DES SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES (AGRESSIONS OU INTERPELLATION PERSONNELLES, RAPPORTS DE FORCES, CONFLITS RÉPÉTITIFS).

INTERVENANTS SOCIAUX TRAVAILLANT EN MILIEU DIFFICILE.

## OBJECTIFS

■ Gérer son anxiété, son agressivité et son assertivité en fonction des circonstances.

■ S'affirmer tranquillement face aux situations et aux personnes négatives ou impulsives.

■ Désamorcer les tensions interpersonnelles ou collectives à l'intérieur d'une équipe.

■ Préserver la cohérence d'une équipe en gérant de façon appropriée les différents types de conflits.

**DURÉE :** 16 heures réparties sur **2 jours** consécutifs (horaires 9h-17h30)

Pour tout renseignement, contactez-nous au **01 64 23 68 51**

**PRIX :** 890 € HT (1 064,44 € TTC)

 **Repas du midi offert**

- Formation adaptable en intra
- Éligible au DIF

## LES PLUS

- Deux jours de formation intensive pour faire face à l'agression sous toutes ses formes.
- Exemple de cas pratique : affronter la frustration d'un collaborateur obligé de récupérer un travail supplémentaire.