

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE | Déjouer les agressions

### PROGRAMME

3 jours

#### 1. LES BASES D'UNE BONNE COMMUNICATION :

- Le fonctionnement de notre cerveau
- Les émotions qui nous perturbent
- Les scénarii de vie

#### 2. LES TECHNIQUES POUR PRENDRE DU RECUL ET DESAMORCER LES TENSIONS :

- Une meilleure confiance en SOI :
  - \* Construire une image positive
  - \* Repérer ses « embrayeurs » émotionnels
  - \* La « reformulation »
  - \* L' « écoute active »
  - \* L' « assertivité »
- Les supports pour diminuer les effets négatifs :
  - \* La technique « E.R.I.C » :
    - > Ecouter
    - > Récapituler
    - > Interroger
    - > Confirmer
  - \* Les stratégies de résolution de conflit
  - \* La « C.N.V » : communication non violente ou communication empathique
  - \* Le « MESSAGE-JE »
  - \* Le « D.E.Q » :
    - > Décrire
    - > Exprimer
    - > Questionner
  - \* Oser Savoir « DIRE NON » pour rester efficace

#### 3. LES METHODES POUR AGIR POSITIVEMENT :

- Repérer les jeux interpersonnels et sociaux :
  - \* Les transactions
  - \* Les jeux
- Modifier nos parasites

### OBJECTIFS

Permettre aux participants :

- De structurer leurs réactions pour travailler en harmonie avec leur entourage
- De prendre conscience de l'impact des émotions dans le vécu professionnel pour mieux les maîtriser
- De développer leur confiance en eux et leur assurance dans les situations d'agression.
- De comprendre les ressorts de l'agressivité et de la violence (verbale et physique) pour mieux gérer son comportement et celui des autres.

### MÉTHODE

- Pédagogie participative avec analyse de cas concrets
- Réponses aux exemples apportés par les participants
- Jeux de rôle et utilisation de la vidéo