

ataraxia formation  
santé & développement  
de la personne

formation sur mesure  
intra & inter entreprise, D.I.F.

**cabinet d'Aurélia Latournerie**

12 rue Beaumarchais  
21000 DIJON

Tél. +33 (0)380 738 691

[www.therapiesdouces.com](http://www.therapiesdouces.com)  
[ataraxia@orange.fr](mailto:ataraxia@orange.fr)

# GERER L'AGRESSIVITÉ, LES TENSIONS ET LES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

**Formation intra entreprise**

**de 2 jours**

# GERER L'AGRESSIVITÉ, LES TENSIONS ET LES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les relations difficiles, pouvant dégénérer en violence sont devenues de plus en plus présentes ces dernières années dans le monde professionnel. Chacun n'y est pas préparé et certains deviennent des victimes, dépassées par des situations du quotidien professionnel, d'autres vivant dans le conflit permanent, dans des sensations d'oppressé/opresseur.

Ce n'est heureusement pas une fatalité. Il existe des "savoir-faire" que l'on peut acquérir et des méthodes de gestion active des ressentis et des émotions permettant de prévenir l'agressivité et désamorcer les conflits.

Il s'agit de développer à la fois de meilleures performances individuelles et collectives dans un climat professionnel sain et équilibré.

## Méthodes et pédagogie :

L'approche agit sur plusieurs plans afin d'atteindre :

- une grande lucidité par rapport à ses attitudes et comportements par la connaissance de ses peurs et de ses croyances limitantes
- un haut degré de sincérité dans ses relations
- une meilleure prévention de l'agressivité verbale ou physique en relation interne, face aux clients ou à un usager difficile
- le développement d'une communication "juste"
- une présence personnelle adaptée à la médiation

La pédagogie exceptionnelle permet de conduire les personnes et le groupe à vivre la confiance pour développer ses compétences relationnelles en profondeur.

La durée et le rythme adapté et soutenu facilitent le recul nécessaire sur soi pour atteindre ses objectifs. De la sorte, la transposition avec son rôle dans l'entreprise est beaucoup plus pertinente. L'acquisition et le développement des compétences suivent une progression complète. La connaissance de soi est primordiale pour l'efficacité personnelle, celle d'une équipe et d'une organisation.

Une évaluation chiffrée et argumentée (écrite et orale) est prévue en fin de formation ainsi qu'une attestation de stage.

## Pour qui ?

Toute personne désireuse de vivre dans un climat professionnel sain et paisible :  
managers de proximité, techniciens, assistantes, commerciaux, opérateurs...

## Objectifs

Prendre conscience de ses attitudes et de ses comportements par la connaissance de ses peurs et de ses croyances limitantes  
Renforcer ses ressentis et son équilibre émotionnel  
Favoriser une relation de confiance  
Renforcer la communication "juste"  
Agir en prévention du conflit dans une relation d'écoute et d'expression des besoins de chacun  
Solutionner les crises et agir par la médiation

## Programme :

### **Identifier les représentations agressives**

Ce que je ressens comme difficile ou agressif  
Ce que l'autre ressent comme difficile ou agressif  
Les interactions entre les acteurs

### **Prévenir la situation d'agression**

Structurer la relation et le cadre de l'échange  
Prendre en compte ses a priori, ses peurs, ses croyances négatives  
Trouver les attitudes physiques adaptées et affirmées

### **Agir en situation hostile**

Clarifier rapidement les besoins et les contraintes (ce qui vient de moi, de l'autre, du contexte)  
Transformer le conflit en réponses à trouver pour chacun  
Développer la communication "juste"

### **Intervenir en situation d'agression engagée**

Se positionner dans la relation  
Gérer le temps et l'espace  
Négocier et ouvrir la relation

### **S'approprier et utiliser la méthode au quotidien**

Utiliser le "parler juste"  
Mettre en oeuvre les acquis au fil de la formation.  
Identifier les bénéfices de la formation pour soi.

**Durée :**

Formation de groupe de 2 jours

**Dates :** à négocier.

**Lieu :** votre site

**Nombre de participants :** 8 maximum

**Tarif :** à négocier

**Intervenant :** **Aurélia Latournerie, Thérapeute et coach**

- \* Professionnelle en communication, actions commerciales, management pendant presque 15 ans
- \* Praticien certifié en PNL (Programmation Neuro-Linguistique)
- \* Praticien certifié en thérapies manuelles orientales et techniques de psycho relaxation