



Gérer les conflits et canaliser l'agressivité

Public concerné

Toute personne en contact avec un public difficile (clients, usagers), à de la violence interne ou à des situations de conflit.

Pré-requis

Aucun

Dates, durée et lieu

Les 8 et 9 janvier 2018

2 jours (14 heures) à Strasbourg

Tarif

Inter : 620,00 € HT par participant

Intra : 2 200,00 € HT par session

Objectifs de la formation

- Connaître les mécanismes en jeu dans la montée de l'agressivité pour mieux l'éviter
- Acquérir des techniques de gestion des conflits et des comportements agressifs
- Développer les compétences émotionnelles et communicationnelles pour éviter et gérer les situations difficiles

Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices de mise en application

Formation animée par

Isabelle HORNECKER, psychologue du travail, coach certifiée, formatrice à la prévention des RPS certifiée par l'INRS, IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels)

Programme de la formation

Les salariés exposés à des situations conflictuelles ou à des publics difficiles sont soumis à des niveaux de stress élevés dus au sentiment d'insécurité. Ces violences internes et externes peuvent faire l'objet de mesures de prévention. Les impacts de leur survenue peuvent également être limités.

1. Mieux comprendre l'agressivité et les mécanismes du conflit

- La naissance d'un conflit
- La dimension émotionnelle de l'agressivité
- Le rôle des valeurs dans les conflits
- Les mécanismes cognitifs en jeu

2. Mieux se connaître

- Auto-diagnostic de son style relationnel
- Le développement de l'assertivité
- Les états du moi
- Le triangle dramatique

3. Gérer les situations difficiles

- Les bases d'une communication non violente
- Le désamorçage des situations conflictuelles
- La gestion des personnalités difficiles

4. Réguler ses émotions et celles d'autrui

- La pratique de l'écoute active et de l'écoute consciente
- L'identification et l'expression des émotions
- Les techniques de relaxation