



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

Durée et lieu

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

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

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)