



# 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

## 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)