

Objectifs opérationnels

- Identifier et comprendre les sources de conflits et d'agressivité
- Savoir utiliser les outils de communication en situation difficile
- Maîtriser l'insatisfaction agressive en adoptant une attitude positive

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices individuels / tests
- Échanges à partir du vécu
- Mises en situation

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.
Intra-entreprise : 1295€/jour*
Individuel : 895€/jour.

Programme actualisé le 1er janvier 2022
Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire
*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Savoir anticiper et gérer les comportements agressifs et les situations conflictuelles

Introduction

- Présentations croisées.
- Expression individuelle sur les situations de conflit vécues

Les attitudes comportementales

- Qu'est-ce que l'agressivité.
- Les attitudes et leurs conséquences en situation conflictuelle
- Les fondamentaux du comportement
- Les phases et les raisons du comportement agressif

Adopter une attitude positive

- L'impact des 3 vecteurs de la communication
- La gestuelle et la proxémie
- Les règles d'or de la communication en situation conflictuelle

Les outils de la communication en situation conflictuelle

- Comment réagir face à l'agressivité
- Faits, opinions et ressentis
- Le questionnement qui rétablit la confiance
- Une réponse constructive par étapes - méthode

Mises en situation

À partir de situations vécues.
Entraînement avec le formateur.

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour