Agressivité et conflits

Cibles

Toute personne confrontée à des situations d'agressivité, de tensions ou de conflit dans son activité professionnelle.

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours

Tarifs

Intra :
Nous consulter
Inter :
1 460€ HT/participant

Format Intra

Présentiel, dans vos locaux

Format Inter

Présentiel, dans nos locaux à Villeurbanne

Dates inter 2027

Nous consulter

Objectifs

Être capable de faire face à l'agressivité et de gérer les conflits, et pour cela :

- Décrypter une situation difficile (agressivité ou conflit)
- Appliquer les bons outils de communication : écoute, assertivité, Communication Non Violente
- Désamorcer l'agressivité et sortir d'un schéma conflictuel

Méthodes pédagogiques

- Études de cas et jeux de rôle
- Quiz et échanges d'expérience
- Test d'auto-positionnement : écoute, assertivité
- Livret personnel d'exercices

LE PROGRAMME

Comprendre l'agressivité et le conflit

- Conflit, de quoi parle-t-on ?
- Les mécanismes de la colère et l'escalade
- Repérer un conflit acceptable ou non

S'affirmer et communiquer

- L'écoute active et la CNV
- L'assertivité pour sortir des jeux psychologiques
- Basculer du conflit non régulé vers un cadre d'échange sécurisé

Prévenir et mobiliser les ressources

- Ses émotions, son seuil de tolérance
- Identifier les procédures internes et les acteurs ressources de l'entreprise

Agir et s'entraîner

- Mettre un terme à une situation d'agressivité
- Mises en situation et jeux de rôle

contact@faral.net | 04.37.48.81.31 | www.faral.net