

Violence et agressivité

Mieux gérer les situations conflictuelles

Les relations difficiles pouvant dégénérer en violence sont devenues de plus en plus nombreuses ces dernières années dans le monde professionnel. Pris au dépourvu par le ton et le comportement agressif de son interlocuteur, le réflexe est de réagir sur le même registre de langage. Or, des techniques existent pour limiter la violence et l'agressivité.

Comment garder son calme en toutes circonstances ? Comment gérer un conflit entre deux personnes ? Comment se comporter face à un usager violent physiquement ? C'est ce que cette formation vous propose de résoudre.

• Objectifs de la formation

- Acquérir de meilleures techniques de communication
- Comprendre les interactions génératrices d'agressivité dans la communication interpersonnelle
- Être capable de prévenir et désamorcer les tensions
- Rester calme et maître de soi face à la violence

• Personnes concernées

Tout public

• Contenu de la formation

Les bases de la communication

- Les attitudes et les techniques de communication
- Le langage verbal et non verbal
- Les attitudes facilitatrices
- L'écoute active

Prévenir les conflits

- Identifier les facteurs personnels propices à l'émergence du conflit
- Décoder objectivement ce qu'on vous dit
- Améliorer le dialogue
- Prévenir les situations conflictuelles
- Pratiquer l'assertivité

Gérer une situation difficile

- Prendre de la distance
- Émettre et recevoir une critique, extérioriser les tensions
- Oser demander, savoir dire non
- Gérer ses émotions
- Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

• Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports de connaissances et de mises en situation
- Le formateur travaille à partir d'expériences vécues comme difficiles par les participants
- De nombreux exercices de simulations, exercices pratiques et jeux de rôle

Dates

4-5 octobre 2010

Durée

2 jours

Lieu

Paris - Porte de Pantin

Animation

D. Bouvet,
Consultant-formateur

Prix : 545 €

Code : **LA30**