

CONFLIT & AGRESSIVITÉ : DÉVELOPPER SES HABILITÉS RELATIONNELLES

Formation en intra

Public

Cette formation s'adresse à l'ensemble des professionnels souhaitant mieux gérer le stress inhérent aux situations de conflit et d'agressivité, qu'il s'agisse d'une violence externe (bénéficiaires, clients, patients...) ou interne (collègues, hiérarchie) au monde du travail.

Objectifs

L'objectif est de permettre aux professionnels d'accroître leur potentiel à prévenir l'émergence d'un conflit ou désamorcer une situation potentiellement conflictuelle, en développant leurs habiletés relationnelles et leurs aptitudes à la communication.

Modalités

Durée :

2 journées (14 heures)

Méthodes pédagogiques :

Groupe de 7 à 10 stagiaires.

Apports théoriques en alternance avec une implication forte des participants : exercices individuels et en groupe, partages d'expériences, études de cas, jeux de rôle.

Une documentation papier est remise à tous les participants.

Intervenant :

Anne JOLLY, Psychologue &
Docteur en psychologie

Questions traitées

Connaissance du sujet

- Concepts de conflit et d'agressivité
- État des lieux dans le monde professionnel
- Sources de conflits & comportements déclencheurs
- Stratégies de faire-face & réactions d'adaptation

Communication & habiletés relationnelles

- **Aspects systémiques de la communication**
Communication & méta-communication, influence mutuelle & ponctuation des échanges, message analogique et digital
- **Aspects verbal et non-verbal de la communication**
Loi de Willye & importance du contact visuel, des mimiques, des postures, des gestes, de la distance interpersonnelle, du paraverbal... dans le message véhiculé.
Écoute active et empathie : développer ses habiletés pour améliorer la qualité des échanges
- **Techniques d'affirmation de soi**
Sensibilisation aux 4 styles de communication (passif, agressif, manipulateur ou affirmé) et auto-évaluation de son propre style relationnel
Formuler ou recevoir une critique : entraînement à l'utilisation d'outils de communication affirmés & respectueux