

**Anticiper prévenir et savoir aborder les conflits ou situations de violence****Objectifs :**

- Identifier les mécanismes du conflit et des comportements d'agressivité
- Acquérir les outils de communication sans violence
- Optimiser et prévenir les difficultés relationnelles, clients, équipes de travail

**Public :**

Toute personne confrontée à l'agressivité ou/et des tensions dans son environnement de travail.

**Pré-requis :** aucun

**Compétences visées :**

- Anticiper prévenir et savoir aborder les conflits ou situations de violence
- Etre capable d'identifier les origines des situations d'agressivité
- Développer des compétences relationnelles constructives

**Les plus pédagogiques :**

**Animateur :** Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise

**Méthodes :**

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

**Validation / Certification :**

Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...).

**INFORMATION**

 2 jours (14H)

€ 670 €

*Option : Accompagnement individuel / Coaching à distance - 250 €.*

**Session(s) à Angers**

- 24 et 25 septembre 2020



Formation régionale



Coaching à distance (en option)

ANGERS - CENTRE PIERRE COINTREAU  
132 av de Lattre de Tassigny - Siret 13000460900058

CHOLET - EURESPACE FORMATION  
Rue Eugène Brémond - Siret 13000460900066

SAUMUR - ESPACE FORMATION DU SAUMUROIS  
Square Balzac - Siret 13000460900074



° Déclaration enregistrée auprès du Préfet  
de la Région Pays de la Loire : 52 49 02369 49



## Programme :

### IDENTIFIER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

"Vider votre sac" ! phase spontanée durant laquelle les stagiaires s'expriment librement

- Analyse des situations, facteurs déclencheurs, des protagonistes,...
- Comprendre les comportements d'agressivité, de violence
- Identifier les types de conflits
- Sortir du jeu victime, bourreau, sauveur

### OUTILS DE COMMUNICATION POUR FAIRE FACE AUX CONFLITS

Repérer les bases d'une communication non violente

- Prendre en compte de ses émotions (La méthode "Eric" : Ecouter, Récapituler, Interroger, Confirmer.)
- Autodiagnostic sur les comportements sociaux
- Analyser les différentes attitudes relationnelles
- L'assertivité dans la vie professionnelle
- Oser la confrontation et le positionnement
- Recevoir des critiques et des attaques personnelles
- Faire face à des incivilités

Repas offert.