

COMMUNIQUER EFFICACEMENT, GÉRER L'AGRESSIVITÉ, LES CONFLITS ET LES TENSIONS AU TRAVAIL

PRESTATION FORMATION



Durée

2 jours

Soit 14 heures

à raison de 1 journée + 1 journée un
mois plus tard

Format

Présentiel



Prérequis

Aucun



Public

Tout public



Intervenant-e-s

Psychologues du travail

Un référent handicap présent en
interne disponible sur sollicitation.

➔ OBJECTIFS DE FORMATION

En situation de travail, vous serez capable de ...

- Détecter et anticiper l'émergence de conflit relationnel
- Adopter la posture la plus adaptée à la situation
- Gérer l'agressivité, le conflit et le contexte relationnel dégradé
- Gérer son propre stress et ses émotions, avant, pendant et après
- Solutionner pacifiquement le conflit
- Appréhender les enjeux relationnels et contextuels d'un conflit
- Identifier les dynamiques et les comportements annonciateurs d'un conflit
- Identifier la posture la plus adaptée, dans le contexte, pour gérer la situation
- Maîtriser sa capacité à communiquer de manière constructive et efficace
- Gérer son propre stress et ses émotions, avant, pendant et après un conflit
- Faciliter l'apaisement et la résolution d'une situation relationnelle conflictuelle

➔ CONTENU

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Le cadre de références

Les signes comportementaux de l'agressivité et du conflit

L'impact du stress dans le conflit

L'impact de ma propre posture dans la qualité de la relation

Les techniques de communication

Les principes d'action, les bonnes pratiques, les comportements à éviter vs.
à privilégier

Analyse de la Pratique Professionnelle (APP)

Régulation pédagogique

Outils d'aide à la gestion du stress et des émotions

Synthèse et discussion ouverte, conseil d'apprentissage et d'amélioration
continue



MODALITES PEDAGOGIQUES

➔ Méthodes pédagogiques

Alternance de méthodes pédagogiques (active, démonstrative, interrogative et expositive)

➔ Moyens mobilisés

Equipe pédagogique composée de psychologue du travail et de consultant-es expert-es dans différents domaines d'activité

➔ Techniques pédagogiques

- Apports théoriques
- Temps de réflexion, analyses, discussions, échanges du groupe
- Questionnaires d'auto évaluation
- Mises en situation
- Etudes de cas

MODALITES D'EVALUATION

Formation non certifiante et ne prévoyant pas l'évaluation des apprentissages dispensés

Évaluation formative

Un recueil de la satisfaction sera réalisé en fin de formation afin de repérer les appréciations de chaque participant

Tarif :

à partir de 1400€ HT / jour

Délais d'accès :

Dépend des dispositifs et conditions de prise en charge

Contact :

Thomas Vigneau
t.vigneau@opus-fabrica.fr

