



Formation conflit et agressivité verbale : comment gérer avec efficacité

Cette formation vise à aider les collaborateurs à identifier, prévenir et gérer les situations de conflit et d'agressivité verbale de manière efficace.

DURÉE & TARIFS*

1 jour (7h)

Tarif: nous contacter

MODALITÉS

10 stagiaires par session

PUBLIC CONCERNÉ

Personnels susceptibles d'être confrontés à des situations de tension, de conflit ou d'agressivité verbale.

PRÉREQUIS

Aucun

EQUIPE PEDAGOGIQUE

L'équipe pédagogique est composée de formateurs hautement expérimentés dans la gestion de situations complexes. Ces professionnels sont d'anciens cadres dirigeants opérationnels de grandes enseignes ainsi que des anciens membres d'unités spécialisées de la sécurité publique. Leur expertise diversifiée et approfondie leur permet de transmettre des connaissances pratiques et stratégiques, garantissant une formation de qualité et adaptée aux réalités du terrain.

Modalités d'inscription

Inscription jusqu'à 24h avant la session selon disponibilité, par email ou par téléphone.

Accessibilité

Nos locaux permettent l'accès aux personnes à mobilité réduite. En cas d'autre situation de handicap, nous contacter pour s'assurer de la faisabilité de la formation.

OBJECTIFS

Développer une communication positive afin de prévenir les conflits et gérer efficacement les situations d'agressivité en milieu professionnel.

CONTENU ET ORGANISATION

Programme

Comprendre et gérer sa communication en situation tendue

- Introduction et communication positive
- Les vecteurs de communication et leurs impacts
- Les techniques de communication positive

Comprendre et gérer un conflit simple

- Analyse des comportements difficiles ou favorisant
- Etapes, conditions et déclencheurs de conflits
- Techniques de résolution de conflits simples

Prévention et réponse face à l'agressivité verbale

- Anticipation & prévention
- Gestion du stress en situation tendue ou déstabilisante
- Attitude face à l'agressivité verbale
- Techniques de négociation et limites
- Face à la violence

Chaque module comprend des mises en situation pratique

Évaluation

- L'évaluation des acquis repose sur des mises en situation pratiques,

Moyens

Pédagogiques :

- Formation très axée sur la mise en pratique (pédagogie active)

Techniques :

- Les moyens pédagogiques et techniques sont Co défini avec le client selon les objectifs à atteindre.