

GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LES CONFLITS

📍 Référence : LS7

€ Tarif intra : nous contacter

🕒 Durée préconisée : 2 jours



INTRA

Vous souhaitez cette formation en intra, contactez-nous au :

☎ 01 45 49 99 15

@ contactentreprises@udd.eu



Public :

Toute personne en contact avec des clients



Prérequis :

Aucun

Objectifs :

- ☑ Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité
- ☑ Identifier les mécanismes de l'agressivité pour les désamorcer
- ☑ Maîtriser une personne agressive ou violente

Programme :

1. Repérer les comportements agressifs

- Être à l'écoute des signes non verbaux
- Savoir observer une situation et évaluer le potentiel de danger

2. Comprendre les mécanismes de l'agressivité

- Connaître les différentes étapes d'une situation de conflit entre deux personnes
- Connaître les différentes étapes de l'escalade de la violence
- Comprendre l'impact de son propre comportement dans le cadre d'une situation tendue

3. Désamorcer les comportements agressifs

- Transformer une dynamique de confrontation en une dynamique assertive
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Construire une réponse appropriée
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Proposer une solution et faire parler son interlocuteur pour limiter le stress

4. Gérer son stress et ses émotions dans le cadre d'une situation conflictuelle

- Rester maître de soi et ne pas rompre le contact avec son interlocuteur
- Focus sur les notions de visualisation et d'ancrage
- Les techniques physiques antistress et les techniques permettant de réduire la tension