

Madame Monsieur

Nom d'usage : Nom de naissance :

Prénom :

Date de naissance :

Fonction/grade :

Service :

Numéro de tél. :

E-mail (en majuscules) :

ÉTABLISSEMENT EMPLOYEUR :

Adresse complète :

N° SIRET :

RESPONSABLE DE LA FORMATION CONTINUE :

Tél. :

E-mail (en majuscule : *adresse à laquelle sera adressé l'accusé de réception de l'inscription*) :

Désire participer à la formation suivante

Intitulé de l'action :

Date(s) de l'action :

Coût pédagogique : _____ Euros par participant

pris en charge par OPCO Budget de l'établissement le participant

APDHES-Centre Pierre Veaux se réserve le droit de reporter à des dates ultérieures ou d'annuler l'action de formation dans le cas où le groupe constitué serait inférieur à 5 stagiaires

Toute annulation peut être faite, sans frais, par le bénéficiaire, si elle parvient par écrit à APDHES Centre Pierre Veaux au moins 10 jours ouvrés avant le début de l'action de formation.

Sauf cas de force majeure reconnue par APDHES Centre Pierre Veaux, pour toute annulation faite par le bénéficiaire moins de 10 jours ouvrés avant le début de l'action de formation, APDHES Centre Pierre Veaux facturera un dédit de 25 % des frais de formation, montant non imputable par le bénéficiaire à la contribution financière obligatoire de formation.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de formation, les frais de formation sont dus en totalité. Il demeure possible de remplacer le stagiaire se désistant par une personne ayant le même profil et le même besoin de formation.

Date et signature
(Nom, qualité du signataire) :

SITUATION DE TENSION ET D'AGRESSIVITÉ : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

Objectifs

Comprendre les enjeux de la communication

Identifier les causes d'agressivité de ses interlocuteurs et les sources de conflit pour savoir réagir

Adopter les comportements appropriés pour prévenir les conflits

Utiliser des techniques efficaces pour résoudre les conflits

Programme

Comprendre les enjeux de la communication

L'école de Palo Alto

Les bruits et les filtres dans la communication

Les mécanismes projectifs, les mécanismes de défense

Les filtres cognitifs, les filtres sociaux

Les biais cognitifs

Système 1 et système 2

La distorsion de l'information

Comprendre et identifier les causes d'agressivité de ses interlocuteurs et les sources de conflit pour savoir réagir

Les sources de l'agressivité

Les mécanismes de l'agressivité

Les conflits d'intérêts, les conflits d'identité, les conflits de valeur,

les conflits informationnels, les conflits d'enjeux différentiels

Adopter les comportements appropriés pour prévenir les conflits

Les facteurs d'évitement de l'émergence des conflits

Prise en compte des enjeux des différents acteurs

Conflit relationnel et conflit cognitif

Utiliser des techniques efficaces pour résoudre les conflits

Approche analytique en situation complexe

L'écoute active, l'assertivité

La communication non violente

La méthode DESC

Autres postures et techniques pour sortir du conflit et de

l'agressivité

La réflexivité

Modalités de formation

intra-établissement

Étude de faisabilité sur demande

inter APDHES

2 jours, 12 heures

❶ 09 et 10 mars 2026

Date limite d'inscription

13 février 2026

❷ 21 et 22 septembre 2026

Date limite d'inscription

28 août 2026

777 € par participant

Public

Tout personnel
souhaitant améliorer
ses aptitudes à la
communication dans le
cadre professionnel

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et
exercices de mise en
situation

Intervenant

Formateur en psychologie
sociale et organisationnelle

Sanction de la formation

Attestation de formation

Contact

05-56-24-49-39

info@apdh.es.fr

Référence

10.4.