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
- Ecole de Palo Alto
- Bruits et filtres dans la communication
- Mécanismes projectifs, mécanismes de défense
- Filtres cognitifs, filtres sociaux
- Biais cognitifs
- Système 1 et système 2
- Distorsion de l'information

Comprendre et identifier les causes d'agressivité de ses interlocuteurs et les sources de conflit pour savoir réagir
- Sources de l'agressivité
- Mécanismes de l'agressivité
- Conflits d'intérêts, conflits d'identité, conflits de valeur, conflits informationnels, conflits d'enjeux différentiels

Adopter les comportements appropriés pour prévenir les conflits
- 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
- Écoute active, assertivité
- Communication non violente
- Méthode DESC
- Autres postures et techniques pour sortir du conflit et de l'agressivité
- Réflexivité

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

Modalités de formation

☑ Intra-établissement

Étude de faisabilité sur demande

☑ Inter-APDHES

2 jours, 12 heures

❶ 08 et 09 mars 2027
Date limite d'inscription
12 février 2027

❷ 22 et 23 septembre 2027
Date limite d'inscription
01 septembre 2027

788 € par participant

Contact

05-56-24-49-39
info@apdhes.fr

Référence

10.4.