

**PUBLIC**

Tout public

**OBJECTIFS**

Prévenir et gérer les conflits

Optimiser ses relations interpersonnelles et réduire l'agressivité dès qu'elle se présente.

Avoir les bons réflexes pour apaiser les relations tendues

Comprendre les effets négatifs de l'agression subie et trouver les ressources pour les digérer

**NIVEAU REQUIS**

Aucun

**PÉDAGOGIE**

Apports théoriques et mises en application.

Adaptation du stage selon niveau et besoins des participants

**ENCADREMENT**

Nos formateurs sont de véritables pédagogues avec une expérience terrain

**DURÉE**

1 jour (7 heures par jour)

**La gestion de soi, avant, pendant et après les conflits, les agressions**

**Explorer les mécanismes**

- De l'agressivité
- Les jeux psychologiques
- Les positions de vie (Appui sur l'Analyse transactionnelle)

**Mieux se connaître dans les situations conflictuelles**

**Apprendre à adapter les attitudes, à utiliser les outils qui permettent de prévenir et de gérer les conflits**

- CNV
- Reformulation
- Communication verbale et non verbale

**La relation à la personne agressive, quel pouvoir d'agir, quels outils pratiques et rapides ?**

**Décoder les situations qui génèrent de l'agressivité chez les intérimaires, la désamorcer avec professionnalisme**

- Comprendre les besoins de la personne derrière une demande et lui faire une réponse satisfaisante, sans forcément répondre à la demande directement ? Savoir présenter un « non » qui ouvre sur d'autres pistes pour le collaborateur
- Comment répondre à des demandes non adaptées des personnes sans provoquer de frustration ?

**Repérer ses propres ressources et ses moyens d'action**