Faire face à des situations difficiles et à des gens en colère

***Linda Bérubé***

Cet atelier est destiné aux personnes qui font affaire avec le public. Il vise à sensibiliser les participants au phénomène de la colère et propose des outils pour décoder les comportements et une gradation de stratégies à mettre en œuvre pour prévenir l’escalade ou pour la maîtriser.

Les thèmes abordés

* Le cycle de la colère
* Les signes avant-coureurs du conflit
* Les facteurs déclenchants
* Les sources de conflit et les interventions appropriées
* Comprendre les mécanismes de communication pour prévenir l’agressivité
* Les sources de blocage de la communication.
* Le processus de communication orientée vers les solutions.
* Les outils spécifiques pour faire diminuer la colère, réagir aux critiques et mettre fin à une communication.