RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

# GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ



Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

## Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable

- d'anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs
- d'améliorer ses talents de négociateurs et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables
- de gérer ses émotions, et son stress face à des situations conflictuelles
- de développer sa capacité d'écoute et améliorer sa communication

## Compétences développées

Mieux se connaître et mieux connaître les autres
Faire face à l'agressivité et à la violence
Gérer ses émotions et savoir se maîtriser dans les situations conflictuelles

## Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Modalités pédagogiques :
Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard
Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut- parleurs et son, casque, accès à internet. Il s'agit de formation synchrone, permettant l'échanges direct et l'interactivité immédiate avec le formateur par les outils de Visio.

Les apports théoriques sont alternés avec des exercices pratiques de mise en situation professionnelle.
Possibilité d'adapter les exercices aux besoins des participants afin de rendre la formation plus opérationnelle.
Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique.

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

Suivi et accompagnement : Une assistance gratuite est mise en place à la fin de chaque formation pendant une durée variable de 3 mois à 6 mois en fonction des formations.
Un questionnaire d'évaluation à froid est transmis 1 mois après la formation permettant de mesurer

### Durée de formation

2 jours soit 14 heures

### Public

Toute personne souhaitant améliorer ses relations professionnelles dans le secteur public et privé.

### Prérequis

Aucun.

### Niveau / Certification Obtenue

Attestation de formation et certificat de réalisation.

### Type de formation / stage

Présentiel, À distance

Intra/Inter/Accompagnement individuel/A distance.

# GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ



l'efficacité de l'action de formation.

Nombre de Participant par session de formation :
En Inter-entreprises : Groupe de 10 personnes maximum en présentiel
En Intra-entreprise : Groupe de 10 personnes maximum
En distanciel : cours individuel ou collectif en fonction des besoins identifiés lors de l'audit préalable.

Profil du formateur : formateur certifié et expérimenté

Modalités d'évaluation :
Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par test de positionnement
A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests, qcm)

## Programme

### 1. MIEUX SE CONNAITRE ET MIEUX CONNAITRE LES AUTRES POUR FAIRE FACE

- Psychologie personnelle et psychologie des interlocuteurs
- Le handicap et la pathologie comme facteur de violence
- Repérage des discordances et moyens pour s'adapter aux situations difficiles
- Repérage de ses points forts et faibles
- Nos processus dans les situations tendues
- Des outils face aux situations difficiles (notions de CNV)
- Savoir dire stop/non

### 2. FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE ET A LA VIOLENCE

- Etude des champs personnels et relationnels dans les situations agressives et de violence
- Mieux comprendre l'agressivité et la violence pour mieux la contrôler
- Les causes de la violence
- La notion d'urgence, d'importance et de gravité d'une situation
- Eviter les mécanismes qui se développent en réaction
- Notions de distances de sécurité, travail sur la notion d'évitement, positions et gestuelles
- Travail sur l'environnement auto protecteur, et les codes d'action
- Mieux dire stop ...

# GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ



- Techniques d'affirmation de soi

## 3. SE MAITRISER DANS LES SITUATIONS DE TENSION

- Mieux gérer ses émotions dans une situation difficile
- Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante
- Techniques de respiration, relaxation assise pour garder son self control
- Affirmation de soi pour traiter les problèmes avec professionnalisme jusqu'à la conclusion

## 4. LA GESTION DE LA VIOLENCE EN EQUIPE

- Mise en situation de tableau systémique de la menace réelle
- Analyse de la situation en faveur de l'apaisement
- Les possibilités de protection I Les conditions favorables
- Les effets limitant
- La gestion du temps