



# Gestion des conflits et de l'agressivité

## Public / Pré-requis

- Tout professionnel exerçant dans le champ du social et de l'insertion
- Maximum 12 personnes
- Prérequis : aucun

## Objectifs

- Clarifier la notion de conflit
- Décoder les mécanismes de l'agressivité
- Contrôler ses émotions pour intervenir de manière adaptée
- Prévenir le conflit et favoriser la coopération

## Modalités

- Durée : **2 jours** en continu et en présentiel
- Avant : questionnaire d'autodiagnostic
- Pendant : alternance d'apports théoriques, de mises en situation et jeux de rôle
- Evaluation de la formation à chaud et à froid
- Validation : attestation de formation

## Intervenante

- **Nathalie Medeiros** est formatrice-consultante en développement des compétences et coach certifiée. Sa connaissance du secteur de l'insertion lui permet de répondre aux besoins concrets des professionnels de l'accompagnement à travers des formations adaptées et pertinentes. Elle forme depuis 2016 à la gestion de conflit les agents de la fonction publique territoriale.

## Points forts de la formation

- Efficacité pédagogique grâce à la transposition des contenus aux situations de travail
- Exercices pratiques qui conjuguent plaisir et performance
- Echanges d'expériences avec feedbacks de la consultante et du groupe

## Programme

### 1. Diagnostiquer la situation conflictuelle

- Distinguer les situations de désaccord, tension, et conflit
- Reconnaître les différents conflits
- Evaluer les éléments déclencheurs
- Identifier les 3 stades du conflit
- Décoder les mécanismes de l'agressivité



Quizz

### 2. Gérer ses émotions pour se préserver

- Analyser ses représentations du conflit et de l'agressivité
- Connaître ses réactions face à l'agressivité
- Identifier les émotions et comprendre leurs messages
- Gérer ses émotions avec le méta modèle
  - ☛ *Mise en situation/jeux de rôle : réagir à l'agressivité d'un bénéficiaire*

### 3. Désamorcer une situation difficile

- Détecter les jeux psychologiques pour les maîtriser
- Reconnaître les obstacles à la communication
- Résoudre un conflit avec la méthode DESC
- Favoriser la communication positive
  - ☛ *Mise en situation : mener un entretien DESC*

### 4. Prévenir les situations conflictuelles

- Prendre conscience de ses automatismes inconscients
- Identifier son système de valeurs et ses croyances pour limiter les interprétations
- Repérer le comportement conflictuel dans une relation interpersonnelle
  - ☛ *Evaluer les apports de la formation*

Tarif : contactez-moi pour un devis personnalisé  
[n.medeiros@ingenierie-et-formation.fr](mailto:n.medeiros@ingenierie-et-formation.fr)

06 09 84 12 74