



# 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

## 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
- Après : évaluation 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
- Mise à disposition de ressources complémentaires sur padlet

## Objectifs

- Identifier les causes du conflit pour le prévenir
- Décoder les mécanismes de l'agressivité
- Contrôler ses émotions pour intervenir de manière adaptée
- Développer son assertivité et favoriser la coopération

## Programme

### 1. Diagnostiquer la situation conflictuelle

- Définir un conflit et reconnaître les différents types
- Distinguer les situations de désaccord, tension, et conflit
- Identifier les causes objectives et subjectives du conflit
- Identifier les 3 stades du conflit
- Décoder les mécanismes de l'agressivité
  - ☛ *Mise en situation/jeux de rôle : agir dans une situation de décalage de perception d'un conflit*

### 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 et autres situations proposées par les participants*

### 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 : désamorcer une situation conflictuelle avec la méthode DESC*

### 4. Prévenir les situations conflictuelles

- Prendre conscience de ses mécanismes de défense
- Identifier son système de valeurs et ses croyances pour limiter les interprétations
- S'affirmer et développer son assertivité
- Repérer le comportement conflictuel dans une relation interpersonnelle

☛ *Evaluer les acquis 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
- ☛ **Délai d'accès** : le dossier administratif doit être clôturé 10 jours avant le début de la formation.
- ☛ **Pour les personnes en situation de handicap, un accès et des moyens spécifiques peuvent être mis à disposition, à condition de nous en informer au préalable**