

# Gestion des situations agressives et conflictuelles

## Objectifs

- Avoir une connaissance clarifiée des concepts théoriques.
- Apprendre à analyser les situations, retrouver du sens et repérer les enjeux du conflit.
- Acquérir des outils concrets afin de réagir d'une façon adaptée.

En outre, cette formation action a pour objectifs de fond de :

- Porter un autre regard sur son environnement professionnel, afin de développer une approche intelligente des situations.
- Etre capable d'identifier son mode relationnel et ses représentations en vue de développer son mieux être professionnel et personnel.

## Contenu

### 1. Les aspects théoriques :

Objectif : prendre connaissances des aspects mécaniques de l'agressivité et du conflit

- Typologie d'agressivité: conflits d'intérêts, de territoire, de personnes.
- Niveaux de conflits: niveaux individuelle, collectif, social.
- Manifestations : facteurs déclenchant, courbes, burn-out, récupération.

### 2. La dimension comportementale :

Objectif : prendre conscience de son fonctionnement et de la résonance.

- Le principe de réactivation.
- Le principe de représentation individuelle.
- La question de son mode relationnel.

### 3. Réagir face aux situations agressives et conflictuelles

Objectif : acquérir l'intelligence des situations.

- Identifier : types et niveau de conflits, stade, origine et enjeux.
- Réagir : adapter son comportement à la situation.
- La CNV un outil particulier d'approche de la Médiation.
- Capitaliser : valoriser ses expériences afin d'affiner ses attitudes futures.

### 4. La dimension relationnelle

Objectif : identifier ses modes de communications et les tempéraments

- Communication verbale :
  - Les différents types de communication.
  - Les niveaux de langage.
  - Les manifestations d'inférence.
- Tempéraments :
  - Les différents types de tempéraments.
  - Leurs manifestations et caractéristiques.
  - Comment entretenir des relations optimums vis-à-vis de la diversité des tempéraments.

## Méthodes pédagogiques

La démarche se structure autour de deux séquences, conduisant les participants à :

- Prendre conscience et identifier les conditions d'activation, les manifestations et les conséquences sur soi et sur autrui des situations conflictuelles.
- Mener une réflexion afin de concevoir et d'élaborer une stratégie individuelle qui permette de faire face
- Mettre en œuvre et exploiter les outils afin de gagner en efficacité relationnelle et en bien être.

## Modalités d'évaluation

Quiz de connaissances avant et après formation, évaluation de la satisfaction des participants et bilan oral

## Public concerné

Tout public

## Prérequis

Aucun prérequis

## Durée formation

2 jours (14H)

## Lieux

Intra-établissement

Inter-établissement : Colmar  
Nous consulter pour nos autres sites de formation

## Tarifs

Intra-établissement :  
1 160 à 1 400€ / jour pour un groupe selon le lieu de formation

Inter-établissement :  
220€ / participant (repas en sus 8,50€ /participant)

## Délais d'accès

Variable et inférieur à 2 mois

## Modalités d'accès

Signature de la convention de formation

## Intervenant

Formateur spécialisé dans le domaine

## Contact

03 89 21 22 55  
institut-formation.continue  
@diaconat-mulhouse.fr

Référent handicap  
03 89 21 22 50