

# Gérer et prévenir l'agressivité et les conflits

Réf. : FT-MAN-GCON-CM

Durée : 2 jours

**Objectifs :** Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face / Tirer les leçons d'un conflit pour savoir anticiper le prochain. Savoir agir au bon moment et de la bonne façon / Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle / Identifier les manifestations d'agressivité et les facteurs déclenchant / Savoir réagir de manière appropriée face à des comportements agressifs et se protéger / Reconnaître les signes précurseurs et adopter un mode de communication et des attitudes visant à désamorcer l'agressivité / Découvrir et expérimenter les stratégies et les outils appropriés au maintien d'une relation saine.

**Public :** Tout public.

**Méthode pédagogique :** Alternance d'apports théorique et d'exercices sur les cas de l'entreprise. Mises en situation et jeux de rôles. Un support sera remis à chaque participant après la formation.

**Nombre de participants :** 4 à 10 personnes maximum.

## GERER LES CONFLITS

### 1. DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION ET CONFLIT

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il éviter les conflits ?

### 2. DIAGNOSTIQUER UN CONFLIT ET CHOISIR LE BON MODE D'INTERVENTION

- Identifier les causes des conflits.
- Comprendre la stratégie des différents acteurs, cerner les enjeux réels.

### 3. LES ATTITUDES FACE AU CONFLIT

- Les 4 attitudes face au conflit.
- Identifier son attitude privilégiée.
- Avantages et inconvénients des différentes attitudes

### 4. SORTIR D'UN CONFLIT EN DÉVELOPPANT SON ASSERTIVITÉ

- Clarifier les faits en évitant le jugement.
- Désamorcer les conflits stériles
- Communiquer sur ses sentiments, ses besoins et formuler une demande précise : la communication non violente.

## GERER L'AGRESSIVITE

### 1. RECONNAÎTRE LES CARACTÉRISTIQUES DE L'AGRESSIVITÉ

- Donner une définition de l'agressivité.
- Définir la notion de perception (vision du monde) et de filtres.
- Identifier les mécanismes et manifestations de l'agressivité.
- Identifier les éléments déclencheurs et aggravants de l'agressivité.

### 2. COMPRENDRE LES SOURCES DE L'AGRESSIVITÉ

- Reconnaître les besoins psychologiques non satisfaits.
- Passer de la perception au comportement ou comment gérer nos états internes.
- Appréhender ses émotions et celles de l'autre.
- Distinguer les profils d'agressivité et les croyances.

### 3. GÉRER L'AGRESSIVITÉ EN DÉVELOPPANT UNE COMMUNICATION EFFICACE

- Connaître les ingrédients d'une bonne relation.
- Sortir de l'enlèvement des divergences.
- Repérer les signaux dans la communication comme message.
- Maîtriser les outils permettant d'« affronter » sereinement la personne agressive.

### 4. PRÉVENIR ET DÉSAMORCER L'ESCALADE DE LA VIOLENCE

- Différencier l'empathie de la sympathie afin de gérer ses limites d'acceptation.
- Développer son assertivité pour s'affirmer devant une personne agressive.
- Apprendre à se connaître et conscientiser l'effet miroir de ses attitudes.
- S'initier à des techniques permettant d'anticiper et neutraliser l'agressivité.