



## GERER LES CONFLITS, L'AGRESSIVITE ET LA COMMUNICATION DANS LA RELATION Faire face, se préserver, rester en lien

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. En effet, de nombreuses situations auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes peuvent entraîner des relations conflictuelles, agressives ou violentes.

La gestion des conflits, de l'agressivité et de la violence s'inscrit autant dans le cadre de la bienveillance des usagers que dans celui de la prévention des Risques Psycho Sociaux (RPS) des professionnel·le·s. C'est en comprenant mieux les différents mécanismes de cette violence que nous pouvons tenter de la prévenir et d'y faire face grâce à une communication adaptée.

### Public cible :

Tout·e professionnel·le, intervenant dans le champ social, éducatif et médicosocial

### Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

### Objectifs :

- Comprendre et analyser les processus et facteurs déclenchant le conflit, l'agressivité et la violence
- Mobiliser des techniques permettant de gérer des situations de violence et d'agressivité
- Appréhender l'agressivité en milieu d'accompagnement
- Rétablir une communication constructive
- Utiliser l'empathie, l'écoute, l'affirmation de soi et la Communication Non Violente (CNV)

## Programme de la formation :

### 1<sup>ère</sup> journée

#### Reconsidérer sa relation avec les autres, mieux cerner les représentations individuelles

- Des tensions à la crise
- La dégradation des relations vers le conflit
- Les types de conflits
- Le problème de 80% des messages : la communication

### 2<sup>ème</sup> journée

#### Gérer le conflit, l'agressivité et la violence

- Les attitudes face aux conflits
  - Etre impliqué dans un conflit
  - Les enjeux du conflit
  - La nécessité d'un intervenant extérieur
- Les attitudes face à l'agressivité
  - Faire face à un·e interlocuteur·trice agressif·ve
  - Les stratégies de protection immédiate en milieu d'accueil de public
  - Notre réaction décisive du déclenchement ou du désamorçage

### 3<sup>ème</sup> journée

- Les attitudes face à la violence
  - Anticiper et désamorcer la violence
  - Une réponse à la violence physique
  - Gérer une situation de crise : les réponses disciplinaires, les réponses juridiques

#### Un outil de communication pour une régulation relationnelle

- Découvrir son propre mode relationnel
- Une relation respectueuse de soi et de l'autre grâce à l'assertivité

### 4<sup>ème</sup> journée

#### Une communication permettant une relation respectueuse de soi et de l'autre : la Communication Non Violente

- L'influence des émotions dans la relation
- La prise de conscience des besoins dans la relation
- Présenter une demande acceptable pour l'autre

### Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Analyse de pratique à partir des situations vécues au travail.
- Réflexion interactive permanente en groupe.
- Mises en situation.

### Modalités d'évaluation des acquis d'apprentissage :

- La validation des acquis se fait tout au long de la formation au travers d'exercices d'application et d'études de cas.
- Mises en situation

### Durée de la formation :

4 jours (2+2) - 28 heures

### Dates :

25, 26 septembre et 02, 03 octobre 2025

### Tarif :

**980 € NET / stagiaire**

### Formateur :

**Stéphane MILIOTO**, Psychopraticien

### Les + de cette formation :

Cette formation est recommandée pour gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits et de l'agressivité et l'après conflit

L'animateur reste à l'écoute des stagiaires après la formation, pour les difficultés éventuelles de mise en pratique des notions apprises.