



2 jours / 14h  
(08h-12h et 13h-16h)



55.000 CFP p/p



Toute personne confrontée à des conflits ou des comportements agressifs.



### Pédagogie active

Méthode participative qui stimule la prise de parole, alternance d'apports de connaissances, sous forme d'exercices de réflexion et de mises en situations, apprentissage de techniques et de stratégies, aide au changement personnel



Formateur depuis plus de 20 ans. Diplômé de psychologie. L'intervenant dispose d'un parcours et d'un ensemble d'approches permettant de répondre à un large éventail de problématiques.



**Pour aller + loin**  
« La gestion des émotions »



Tel. 410 400

[Info@scienteo.com](mailto:Info@scienteo.com)

[s.molinier@scienteo.com](mailto:s.molinier@scienteo.com)

## Efficacité Professionnelle

### Faire face à l'agressivité et désamorcer les conflits

#### Objectifs

Reconnaître les étapes de l'escalade agressive et adapter leurs réactions à chacune d'elle.  
Avoir les outils d'analyse de situation et les techniques de résolution des conflits.  
Initier un travail personne de gestion de la colère.

#### Déroulé pédagogique



##### Connaissance de soi

- Exploration des situations appréhendées ou rencontrées
- Identification des stratégies et comportements facilitant ou entravant une issue favorable
- Recherche des situations déclenchantes



##### Comprendre la colère et l'agressivité

- Colère, agressivité et violence
- Résolution de problème/résolution de conflits
- Styles comportementaux
- Préalables pour une résolution de conflits
- Sources et types de conflits
- Pièges et jeux relationnels
- Bases d'une négociation raisonnée
- Distinction intérêts/positions
- Distinction jugement/observation
- Rôle des croyances/diversité des perceptions
- Modèles de compréhension de la colère
- L'escalade agressive : quelles techniques à quel moment pour orienter l'interaction vers une issue favorable
- Quelques outils de communication : base pour une communication pacifiée, empathie, reformulation, renforcements, formulation d'une critique, faire face à la critique
- Prévention des conflits
- Anticipation et actions préventives : organisation de l'environnement; procédures; anticipation et gestion de notre propre colère...



##### Pratiquer

- Résolution de problèmes
- Résolution de conflits
- La négociation raisonnée
- Gestion de la colère (la sienne ; celle des autres)
- Faire face aux différentes étapes de l'escalade agressive
- Savoir repérer et désamorcer quelques techniques de manipulation
- Gérer sa propre colère : initier un programme personnalisé de régulation de la colère
- Se préparer/se ressourcer pour prévenir l'épuisement