



INSTITUT DE FORMATION ET DE RECHERCHE  
POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA PERSONNE

# « Conflits et agressivité y faire face »



## Programme de formation

### Préambule

La gestion des conflits, des agressions verbales et des menaces physiques est une préoccupation quotidienne pour certaines personnes en contact avec une multiplicité d'acteurs : équipe, collègue, patient, famille, visiteur, hiérarchie... Cette formation offre un espace d'échange, de réflexion et d'apprentissage pour travailler la communication et la manière d'être en relation, pour désamorcer les tensions, pacifier les situations et préserver la relation.

### Objectifs

- Connaître les conflits et l'agressivité, leurs mécanismes, déclencheurs, manifestations et conséquences.
- Identifier ses propres comportements dans un contexte de tension.
- Développer sa capacité à passer du réactionnel au relationnel.

### Contenus

- Conflit, agressivité, violence : quelles nuances ?
- Les conflits :
  - Définition et historique des conflits. Les différents types de conflits. Les sources et objets de conflits.
- L'agressivité :
  - Une compilation de facteurs endogènes et exogènes. Un appel à l'aide de besoins non satisfaits.
  - Les différentes expressions de l'agressivité.
- Le stress : un ingrédient fâcheux dans les situations de tension.
- Se découvrir dans les situations conflictuelles :
  - Les conséquences des conflits et de l'agressivité sur les relations.
  - Les positions de vie : passivité, agressivité, défensive, manipulation, victimisation
  - L'estime de soi : le tendon d'Achille des situations difficiles.
- La relation comme solution :
  - Les attitudes entravant la relation : limites, croyances, jugements, représentations, attentes...
  - Les attitudes aidantes dans la relation : compréhension empathique, congruence, non-jugement... L'écoute centrée sur la personne.
  - Les reformulations et leurs différentes modalités.
- Vers la non-violence :
  - Comprendre le point de vue de l'autre et le lui manifester, Formuler des demandes claires et vérifier qu'elles sont reçues, Se protéger des sollicitations excessives et des urgences. Savoir dire non et faire respecter ses priorités,
  - Repérer ses marges de négociation,
  - S'appuyer sur un cadre structurant et protecteur,
  - Triangler les relations difficiles



## Moyens pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques.
- Ecoute et partage d'expériences.
- Travaux en groupe sur des thématiques.
- Mises en situation et jeux de rôle.

La pédagogie de cette formation offre une flexibilité dans les contenus et les échanges, au plus proche des attentes et des préoccupations des stagiaires.

Les exercices et mises en situation sont le point fort de cette formation pour une mise en application transposable directement dans les situations rencontrées.

## Public -Pré-requis

Aucun.

## Formatrice

- Armelle VOINDROT
- Certifiée « Prévention des risques psychosociaux » par la CARSAT Bourgogne/Franche-Comté
- Psychopraticienne centrée sur la Personne, certifiée FF2P, titulaire du Certificat Européen de Psychothérapie.

## Evaluation

Elle sera réalisée en fin de formation et comportera :

- Des évaluations individuelles auront lieu le dernier jour.
- Une évaluation collective orale mesurera : La satisfaction des stagiaires par rapport aux contenus, aux méthodes et à l'intervenante. La pertinence de la formation et le transfert des acquis dans la pratique professionnelle. Les besoins émergents.

## Sanction de la formation

- Une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire.
- Un support dématérialisé retraçant l'ensemble des points abordés sera remis à chaque stagiaire.

## Dates, durée lieu et tarif

- 4 et 5 septembre 2020
- 2 jours soit 14 heures
- Toulouse
- 380 €