



Gérer les situations d'agressivité et de conflits

PERSONNES CONCERNÉES

Toutes les personnes qui, dans l'exercice de leur activité professionnelle, peuvent être confrontées à des situations d'agression et de conflits à différents niveaux de responsabilité, d'encadrement, d'intervention et à différents niveaux relationnels (professionnel / client, usager, fournisseur ; salarié, agent / responsable hiérarchique ; relations entre collègues).

COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Identifier les différentes situations ainsi que les premiers signes d'agressivité et de conflits, et en appréhender le processus
- > Analyser l'objet et les causes des conflits
- > Comprendre le processus interne et la subjectivité de la communication
- > Connaître et repérer certains mécanismes de défense
- > Distinguer la colère de l'agressivité et y faire face par une conduite assertive
- > Utiliser l'écoute active, et connaître quelques méthodes de résolution de problèmes et de gestion des conflits
- > Confronter les comportements qui posent problème, savoir imposer des limites et dire « non »
- > Transformer le conflit en coopération.

PROGRAMME

- Les situations d'agressivité et de conflit : origine, nature, décodage
- Les types d'agression (physiques, verbales), de conflits (contenu, personnes, procédures)
- Les rôles et responsabilités en jeu dans les situations d'agression et de conflits
- Repérage de certains troubles du comportement et analyse des mécanismes de défense de la personnalité
- Désamorcer la colère, protocole de gestion de l'agressivité et de nos propres sentiments en écho
- Notions de distance relationnelle, savoir imposer des limites, poser un cadre
- Moyens et comportements à adopter en cas d'agression physique
- La communication : un outil clé pour faire face aux situations d'agression et de conflits
- La transformation du conflit en objet de construction nouvelle.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apport d'éléments théoriques au regard de la pratique professionnelle des stagiaires
- Echanges et réflexion collective
- Exercices et mises en situation, observation et analyse.

RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

Mme Brigitte PAGNANI, Maître de conférences en Science de l'Education - LISEC, Université de Strasbourg.

ANIMATION

Mme Martine FRITSCH STIENNE, Formatrice en communication et relations humaines.

STAGE INTER ENTREPRISES

Durée : 3 jours

En 2019

Référence : IWZ18-0251A
du 17 juin 2019
au 19 juin 2019

Tarif

1270 €

Repas de midi pris en charge
par les organisateurs.

Lieu

Université de Strasbourg -
Service Formation Continue
21 Rue du Maréchal
Lefebvre
67100 Strasbourg

STAGE INTRA : NOUS CONSULTER

Renseignements et inscriptions

Isabelle Wintz
Tél : 03 68 85 49 75
Sauf le vendredi
Fax : 03 68 85 49 29
i.wintz@unistra.fr

Nature et sanction de la formation

Cette formation constitue
une action d'adaptation et
de développement des
compétences.

Elle donne lieu à la délivrance
d'une attestation de
participation.

Une évaluation en fin de
formation permet de
mesurer la satisfaction des
stagiaires ainsi que l'atteinte
des objectifs de formation
(connaissances,
compétences, adhésion,
confiance) selon les niveaux
1 et 2 du modèle
d'évaluation de l'efficacité
des formations Kirkpatrick.