

# GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES CONFLITS

## Durée & Format

**Durée :** 7 heures

**Format disponible :** Présentiel ou Distanciel

## Tarifs

**Tarif public intra :** Consulter notre [site Internet](#)

**Tarif public inter :** Consulter notre [site Internet](#)

## Public visé

Toune personne en contact avec le public ou devant gérer des situations de conflits.

## Prérequis

## Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier et comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Connaître les indicateurs permettant de détecter une situation à risque
- Maitriser la conduite à tenir préventive pour éviter l'agressivité et la violence
- Connaître les stratégies de désamorçage lors d'une situation d'agression ou d'acte violent

## Programme et déroulement

### Mieux connaître pour prévenir, anticiper et repérer

#### Retour sur des situations d'agressivité vécues par les participants en situation d'accueil

- Analyse et compréhension des mécanismes des conduites agressives et violentes
- Les facteurs déclenchant les situations d'agressivité
- Identifiez les émotions et besoins sous-jacents au conflit
- Décryptez les biais cognitifs courants lors des désaccords pour gagner en empathie et objectivité
- Les différentes formes de violences : physiques, psychologiques, verbales, sexistes.
- Comprendre le langage des gestes : Les gestes ouverts et les gestes fermés
- Les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices – Jeux psychologiques (Triangle dramatique)

#### Analyse de son rapport face aux situations d'agressivité

- Les préjugés dont nous sommes acteurs/trices, nos irritants (Quadrant d'Ofman)
- L'influence des systèmes de référence et de valeur
- Compréhension du stress et de ses émotions

### La boîte à outils

#### Utiliser les mécanismes de base de la communication en situation de tension

- Créez les conditions du dialogue et d'une communication apaisée et positive
- La communication non violente pour renforcer la cohésion et prévenir les frictions
- Définir son mode de communication
- L'écoute active, le questionnement, la reformulation
- La communication verbale, non verbale et paraverbale
- « Parler efficace » afin de ne pas provoquer de contre-arguments



- La différence d'impact entre Faits, Opinions et Sentiments
- Faire preuve d'empathie

#### Construire sa boîte à outils et son plan d'action

- L'assertivité et la dynamique de confrontation
- Évitez l'escalade des tensions
- Apprenez à renverser vos schémas automatiques
- Découvrez la puissance des excuses comme outil de médiation
- Apprenez à transformer un désaccord en collaboration constructive
- Pratiquer la discussion intégrative pour résoudre un conflit enlisé
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur – Utiliser la PNL
- Quelques techniques et outils simples pour se protéger

#### Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès

## Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

## Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

## Moyens et supports pédagogiques

#### Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

## Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

## Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

### ARKESYS.NET

70 rue Bergson – 42000 Saint-Étienne  
04 28 95 15 82 - [info@arkesys.fr](mailto:info@arkesys.fr)  
SAS AU CAPITAL DE 60 000 € - SIRET : 501 033 609 00030  
ETS secondaire : 58 avenue Debourg - 69007 Lyon - SIRET : 501 033 609 00048  
ETS secondaire : 293 route de la Seyne - 83190 Ollioules - SIRET : 501 033 609 00055

## Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

## Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)