

# La gestion de l'agressivité et des conflits

## Public et prérequis

Toute personne issue d'un environnement de travail difficile.

Aucun

## Les objectifs

- Echanger sur les difficultés rencontrées dans l'exercice de sa profession
- Comprendre l'origine et le sens des diverses manifestations d'agressivité et comment y faire face afin de préserver la qualité du service rendu
- Reconnaître les étapes de l'escalade conflictuelle
- Comprendre les erreurs et les malentendus à l'origine des incompréhensions et de l'agressivité
- Développer des aptitudes personnelles et relationnelles afin de mieux gérer ce type de situation
- Gérer les émotions
- Apprendre à se protéger de l'agressivité pour mieux vivre son quotidien professionnel en situation de confrontation

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Présentation et utilisation des grilles de lecture et d'intervention proposées par l'Analyse Transactionnelle
- Alternance d'apports théoriques, d'exercices et de mises en situation professionnelle
- Echanges à partir de l'expérience des participants.

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

## Programme

### Les origines de l'agressivité dans la relation

- Comment se manifeste-t-elle, comment se développe-t-elle ?
- Les besoins à satisfaire et leur prise en compte (ou non)
- Les positions de vie

### Les jeux psychologiques

- Prise de conscience et reconnaissance des différents rôles joués par chacun et comment ils alimentent la relation conflictuelle
- Comment éviter d'entrer dans une relation de conflit, comment en sortir

### Le contrôle de la situation

- La peur de l'agression contre soi
- Comment se protéger de l'agressivité de certaines personnes
- Vers une meilleure gestion de son énergie lors d'une confrontation

### CENTRES DE FORMATION

**Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune**

### DURÉE DE LA FORMATION

**2 jours**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + afpi

- 1300 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 750 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

### 10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- Attitudes de négociation : écoute active, reformulation, empathie

### Répondre à l'agressivité

- Quelles réactions, quelles réponses apporter ?
- Développer une écoute active favorisant le respect mutuel et la coopération

### Modalité d'évaluation

- Contrôle des acquis de la formation
- Attestation

### Suivi de la formation

Le suivi de l'exécution de l'action se fait par :

- L'émargement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- Fiche d'évaluation de stage

### Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3