

# Gérer une situation conflictuelle ou d'agressivité

Présentiel - Sychrone

Dans les situations d'accompagnement, les comportements des publics changent, quelque soient leurs profils, jusqu'à devenir parfois agressifs. Les professionnels de l'orientation, emploi, formation se sentent souvent démunis face à ces comportements difficiles. S'il est impossible d'avoir une technique miraculeuse qui pourrait traiter tous les problèmes de communication inter-personnelle conflictuelle ou agressive, il existe néanmoins des approches facilitant ces échanges, au moins pour éviter de les envenimer, ou mieux arriver à les débloquer.

## Objectifs

Comprendre les mécanismes déclencheurs des comportements difficiles et s'outiller pour savoir adapter sa posture et rétablir une communication acceptable pour les deux parties

### Public Visé

Professionnels de l'orientation, la formation, l'emploi et l'insertion de la région Auvergne-Rhône-Alpes

### Pré Requis

Aucun prérequis pédagogique n'est exigé.

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Analyser les caractéristiques d'une situation conflictuelle et/ou agressive  
Repérer rapidement les signes physiologiques, psychologiques et cognitifs  
Analyser les conséquences sur les comportements des différents protagonistes  
Expérimenter des stratégies et techniques permettant d'anticiper et de prévenir les effets négatifs générés par ces situations

## Parcours pédagogique

### Les caractéristiques d'une situation conflictuelle et/ou agressive

- Analyse des différents paramètres caractérisant la situation perçue comme conflictuelle ou agressive
- Compréhension des réactions instinctives
- Identification de son propre mode de réaction face aux situations conflictuelles

### L'identification des signes physiologiques, psychologiques et cognitifs

- L'approche neuro-cognitive® pour prendre du recul face au comportement agressif
- L'impact des différents types de stress et leurs effets associés générant des comportements particuliers rendant difficile la communication

### Techniques et pratiques pour anticiper les situations difficiles

- Distinguer les différents types d'agressivité
- Les pièges à éviter pour réagir face à un interlocuteur agressif
- Les modes opératoires pour s'adapter face à une situation de communication compliquée
- Les leviers d'actions concrets (protocoles de communication) pour retrouver une qualité relationnelle suffisante.
- Les leviers pour retrouver de la sécurité même en situation tendue pour se positionner en tant que professionnel

## Méthodes pédagogiques

Approche en pédagogie active intégrant des séquences de ludopédagogie pour faciliter l'appropriation des notions clés.  
Alternance d'apports méthodologiques indispensables à maîtriser et leur mise en œuvre opérationnelle illustrée de cas d'application issus des participants ou apportés par l'intervenant (situations vécues ou cas réels de situations conflictuelles et d'agressivité verbale).

## Qualification Intervenant-e-s

Laurence Brunier - Axalys Conseils - Consultante-Formatrice. Certifiée par l'Institut du Neuro-Cognitisme à Paris concernant l'Approche Neuro-cognitive, intervient depuis 10 ans auprès de collaborateurs d'entreprises privés, publiques ou associatives pour doter les équipes de compétences relationnelles permettant d'interagir face à aux conflits et à l'agressivité.

## Méthodes et modalités d'évaluation

- Grille d'auto-positionnement en amont
- Questionnaire final de satisfaction et d'évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques

## Modalités d'accessibilité handicap

Si votre situation nécessite des aménagements particuliers, merci de nous contacter



### Durée

7.00 Heures 1 Jour

### Effectif

De 8 à 16 Personnes



Contactez-nous !

Cellule Professionnalisation

Tél. : 0426735614

Mail : [pro@via-competences.fr](mailto:pro@via-competences.fr)