

Réagir professionnellement à l'agressivité et au conflit : éviter, rentrer dedans ou dénouer ?

Une confrontation peut être source de blocage. Peut-elle par ailleurs évoluer positivement ? Comment sortir de l'affrontement interpersonnel et se positionner sans complaisance ni hostilité face à des comportements agressifs ?

Cette formation propose de prendre du recul, d'analyser la situation et ses propres réactions face à l'agressivité ou au conflit. Elle propose aussi de développer des stratégies de communication et de positionnement approprié, ceci aux plans relationnel et institutionnel.

Prochaine session

RPA124 - Tarif particulier/non-marchand:: 555 €, Tarif entreprise:: 835 €

- 18/11/2024
- 25/11/2024
- 02/12/2024



Objectifs

- **Comprendre** : développer des capacités d'analyse des situations conflictuelles, mieux connaître ses propres réactions, rechercher le sens d'une interaction agressive, identifier les sources et comprendre les mécanismes des comportements agressifs dans les relations interpersonnelles et dans le fonctionnement organisationnel
- **Gérer** : identifier, préparer et développer des stratégies, attitudes, dispositions et dispositifs stratégiques appropriés permettant de faire face aux situations conflictuelles et/ou chargées d'agressivité.
- **Expérimenter pratiquement** : exercer ces attitudes et stratégies pendant la formation, y compris les lignes directrices d'une négociation.

Contenu

- **Définitions** : conflit, violence, colère, agressivité, agression.
- **Analyse** de son propre cadre de référence et de ses automatismes par rapport à l'agressivité et au conflit
- **Identification des sources de l'agressivité et du conflit aux différents niveaux** : personnel, interpersonnel, organisationnel
- **Présentation de la dynamique du conflit** : objectifs, enjeux et stratégies des différents protagonistes
- **Examen des attitudes et stratégies de gestion de l'agressivité et du conflit** : divers outils inspirés des approches suivantes : Ecoute active, assertivité, communication non violente, analyse transactionnelle, axes de désescalade, cinq stratégies de Thomas et Killman, trois tamis de Socrate, ...
- **Éléments de base de la négociation** : définition, types de négociation, conditions de réussite, procédures.

Méthodologie

Notre approche de la formation se fonde sur le principe : pas de concept sans vécu, pas de vécu sans concept. La méthodologie est participative et structurée autour d'exposés théoriques en alternance avec des exercices en sous-groupes, des analyses de situations amenées par les participants, des mises en situation ou jeux de rôle.

La pondération des différents contenus en termes de temps consacré à chacun d'entre eux dépendra des souhaits, attentes et besoins des participants. Aussi, la formation laissera-t-elle une place importante à la



confrontation d'expériences et d'idées entre les membres du groupe.

Contexte

Dans le contexte socio-professionnel et sociétal que nous connaissons : montée de la violence ultra-médiatisée, emplois précaires, lutte des places, charge psycho-sociale croissante source de stress, contrainte de rentabilité, logique de l'immédiateté (tout tout de suite), les dissensions entre les professionnels se ressentent d'autant plus durement. En outre, suite aux adaptations que les organisations sont amenées à faire face aux évolutions de l'environnement extérieur, les professionnels se retrouvent sujets ou objet de changement, ce qui augmente le risque d'engendrer des conflits. Par ailleurs, les lois concernant la prévention de la violence au travail d'une part, et des approches telles que l'assertivité et la communication non violente d'autre part, proposent de prévenir et traiter les abus, ainsi qu'un cadre et des méthodes qui visent à canaliser l'agressivité et à gérer les conflits de manière résolutoire dans une logique "gagnant-gagnant".

