




## Maîtrise des conflits et de l'agressivité

### Informations pratiques

 **Durée**

7 heures

 **Effectif**

8 à 12 personnes

 **Localisation**


Sur votre site

 **Tarif**

Nous contacter

 **Délai d'accès**

2 semaines

 **Public concerné**

Personnel d'accueil, de caisse, conseillers vente, agents de sécurité.

 **Pré-requis**

Il n'y a pas de prérequis spécifiques pour suivre la formation.

 **Validation**

Attestation de formation.

La formation sur la maîtrise des conflits et de l'agressivité vise à développer les compétences nécessaires pour faire face aux situations de conflit et pour gérer de manière constructive les comportements agressifs. Elle a pour objectif de favoriser des relations interpersonnelles harmonieuses, de prévenir les conflits et de promouvoir un environnement de travail ou de vie pacifique.

### Objectifs

- Savoir anticiper les phénomènes d'escalade.
- Distinguer l'anxiété, l'agressivité, la violence et le conflit.
- Connaître et incarner la fonction de tiers pour soi et dans sa relation à l'autre : passer du rapport de force au rapport de sens.
- Connaître les mécanismes de la violence, et ce qui chez l'autre nourrit son agressivité.
- Apprendre à communiquer sur les facteurs de violence repérés.
- Apprendre à prévenir des réactions agressives. Passer d'une situation de conflit à l'expression d'un différend.

### Contenu de la formation

#### Maîtriser les conflits et l'agressivité verbale

- Théorie :
  - Savoir différencier violence, agressivité, conflit.
  - Situer l'origine de la violence et de l'agressivité.
  - Connaître les motivations de la colère et ses manifestations dans une interaction.
  - Connaître la colère et mécanismes de défense.
  - Comment gérer la colère ou l'agressivité de son interlocuteur ?
  - Savoir passer de l'acte à la parole.
  - Faciliter la prise de parole.
  - Développer une écoute active : questionnement, reformulation.
  - Techniques complémentaires.
  - Connaître ses propres réactions face au conflit.
  - Apprendre à identifier et à gérer ses émotions.
  - Connaître les différents types de personnalité et leurs particularités relationnelles.
- Pratique :
  - Mises en situations avec jeux de rôles et debriefing collectif afin d'analyser les comportements et axes d'amélioration.

#### Se protéger en cas d'agressivité physique par les principes de SELF DEFENSE

- Contrôle d'un individu (clés, points sensibles, points d'équilibre du corps).
- Techniques de défense pied/poing.
- Apprentissage du combat, gestion d'une situation d'agression avec plusieurs individus.
- Agressions du quotidien (saisies de poignet, de t-shirt, étranglements...).

MAPSI SARL

06 85 92 39 45 - [mapsisarl@gmail.com](mailto:mapsisarl@gmail.com)  
[www.mapsi-formation.fr](http://www.mapsi-formation.fr)

13 Rue de la Pie d'Anjou  
77240 Vert-Saint-Denis

Siret : 751 809 799 00024  
Code APE : 85.59A

«déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 77 05276 77 auprès du préfet de région d'Ile-de-France»