

# SITUATION DE TENSION ET D'AGRESSIVITÉ : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

## Objectifs

**Comprendre** les enjeux de la communication

**Identifier** les causes d'agressivité de ses interlocuteurs et les sources de conflit pour savoir réagir

**Adopter** les comportements appropriés pour prévenir les conflits

**Utiliser** des techniques efficaces pour résoudre les conflits

## Programme

### **Comprendre les enjeux de la communication**

L'école de Palo Alto

Les bruits et les filtres dans la communication

Les mécanismes projectifs, les mécanismes de défense

Les filtres cognitifs, les filtres sociaux

Les biais cognitifs

Système 1 et système 2

La distorsion de l'information

### **Comprendre et identifier les causes d'agressivité de ses interlocuteurs et les sources de conflit pour savoir réagir**

Les sources de l'agressivité

Les mécanismes de l'agressivité

Les conflits d'intérêts, les conflits d'identité, les conflits de valeur,

les conflits informationnels, les conflits d'enjeux différentiels

### **Adopter les comportements appropriés pour prévenir les conflits**

Les facteurs d'évitement de l'émergence des conflits

Prise en compte des enjeux des différents acteurs

Conflit relationnel et conflit cognitif

### **Utiliser des techniques efficaces pour résoudre les conflits**

Approche analytique en situation complexe

L'écoute active, l'assertivité

La communication non violente

La méthode DESC

Autres postures et techniques pour sortir du conflit et de l'agressivité

La réflexivité

## Modalités de formation

intra-établissement

Étude de faisabilité sur demande

inter APDHES

2 jours, 12 heures

❶ 09 et 10 mars 2026

**Date limite d'inscription**

13 février 2026

❷ 21 et 22 septembre 2026

**Date limite d'inscription**

28 août 2026

777 € par participant

## Public

Tout personnel souhaitant améliorer ses aptitudes à la communication dans le cadre professionnel

## Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et exercices de mise en situation

## Intervenant

Formateur en psychologie sociale et organisationnelle

## Sanction de la formation

Attestation de formation

## Contact

05-56-24-49-39

info@apdhes.fr

## Référence

10.4.