RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

GESTION DES CONFLITS ET DE LA VIOLENCE

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

- Identifier les situations critiques génératrices des conflits et d'agressivité et mieux comprendre celles ci, notamment différencier, incivilités, agressivité, violence et mécontentement légitime ou pas.
- Développer une attitude active pour anticiper et gérer les situations d'agressivité dans le cadre professionnel en interne et externe.
- Mobiliser leurs ressources et énergies pour construire un comportement professionnel empreint d'ouverture à l'écoute et au dialogue.
- Savoir se positionner dans les situations délicates, écouter les messages difficiles à entendre, prendre leur part de responsabilité et seulement leur part, affirmer leur positionnement professionnel, se protéger et se ressourcer.
- Apprendre à faire face à des situations difficiles et à réagir de façon à faire baisser la tension et à restaurer le dialogue.
- Apprendre à prendre du recul dans les situations de conflit ou de tension, à prendre soin de soi et à diminuer son stress.
- Savoir développer une écoute active et construire une attitude de communication et de coopération.
- Echanger sur le sujet en équipe.
- Elaborer ensemble des protocoles d'intervention, acceptables et compris par tous les professionnels.

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Tout salarié.

Prérequis
Aucun.

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation.

Type de formation / stage
Présentiel

Intra/Inter/Accompagnement individuel.

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Alternance d'apports théoriques, de jeux de rôle, de temps de réflexion et de discussions dirigées.

Mises en situations.

Apports théoriques et conseils personnalisés.

Chaque séance comprend :

Des échanges de groupe.

GESTION DES CONFLITS ET DE LA VIOLENCE

Des études de cas.

Des apports théoriques et documentaires.

MODALITÉS PRATIQUES

La salle de formation sera équipée d'un paper-board et d'un moniteur TV (si possible) pour les séances filmées.

Les formateurs apportent un caméscope, ordinateur portable, vidéo projecteur.

EVALUATION DE LA FORMATION ET BILAN

A l'issue de chaque session de formation, la société remettra à chaque stagiaire, le questionnaire permettant d'évaluer la qualité de la prestation.

Un plan d'action est remis aux stagiaires en début de formation et rempli à la fin de celle-ci.

Un bilan oral est effectué à la fin de chaque session.

Programme

1. Mieux se connaître et mieux connaître les autres pour faire face

- Psychologie personnelle et psychologie des interlocuteurs
- Repérage des discordances et recherche des moyens pour s'adapter
- Obstacles à la relation : a priori, jugements de valeur...
- Repérage de ses points forts et faibles
- Nos processus dans les situations tendues
- Ce qui met en colère

2. Négocier dans les situations conflictuelles

- Eléments constitutifs d'un conflit
- Les signes annonciateurs : les sentir pour désamorcer

GESTION DES CONFLITS ET DE LA VIOLENCE

- Les enjeux pour les différentes parties
- Les jeux des acteurs : les interpréter avec justesse pour s'adapter et faire évoluer la pensée
- Les principes de négociation : fond et forme
- Psychologie dans le « savoir dire non »
- Faire face à l'agressivité voire la violence
- Etude des champs personnels et des champs relationnels dans les situations agressives
- Mieux comprendre l'agressivité réelle ou ressentie pour mieux la contrôler
- Différence entre violence et agressivité
- Les niveaux d'agressivité et de violence et les réactions appropriées
- Travail sur ses propres attitudes pour modifier les attitudes de l'interlocuteur
- Eviter les mécanismes qui se développent en réaction
- Notions de distances de sécurité, travail sur la notion d'évitement, positions et gestuelles

3. Techniques d'affirmation de soi

- Se maîtriser dans les situations de tension
- Eléments pour passer de la négociation conflictuelle à la médiation
- Dépassement des blocages émotionnels pour analyser froidement une situation

4. Techniques de respiration, relaxation assise/debout pour garder son self-control

- Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante