

Prévenir et gérer les conflits et les situations d'agressivité

FORMATION EN INTRA

Dans le cadre de leur mission, les salariés peuvent être confrontés à des situations pouvant être conflictuelles. Pour y faire face, il existe plusieurs techniques qui peuvent s'appliquer dans le cadre professionnel mais aussi personnel.

Public

Tout professionnel, salarié ou bénévoles pouvant être confrontés à des situations conflictuelles

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours soit 14 heures

Dates

À définir

Lieu

La formation se déroulera dans les locaux de la structure concernée



Objectifs pédagogiques

- Identifier les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Anticiper et prévenir les situations à risques
- Maîtriser les techniques de prévention et de résolution des conflits
- Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle
- Prendre de la distance et gérer ses émotions



Programme

Approche générale de l'agressivité et de la violence

- Éléments de définition
- Cadre juridique

Communication sereine et efficace

- Principes de communication
- Importance du corps et du non verbal
- Influence des systèmes de référence et de valeurs
- Attitude et outils de l'écoute active

Analyse des mécanismes des conduites agressives et violentes

- Causes et évolutions possibles d'un conflit
- Facteurs situationnels de la violence

Prévenir, réagir, désamorcer : les bons réflexes

- Affronter une situation délicate
- S'adapter à son interlocuteur
- Répondre aux critiques, objections et attaques personnelles
- Appliquer une attitude assertive
- - Exploiter son stress de manière constructive

Prévenir et gérer les conflits et les situations d'agressivité



FORMATION EN INTRA

Dans le cadre de leur mission, les salariés peuvent être confrontés à des situations pouvant être conflictuelles. Pour y faire face, plusieurs techniques qui peuvent être employé dans le cadre professionnel mais aussi personnel.

Intervenants pressentis

Stéphane Lhardy

Formateur depuis 20 ans, expérience de 15 ans dans le secteur social et de l'insertion économique

Taux de satisfaction

90% de nos stagiaires satisfaits de nos formations en 2021



Modalités pédagogiques et d'évaluation

Nos méthodes d'animation visent à rendre les stagiaires acteurs et actrices de la formation : notre approche pédagogique est alimentée par les situations professionnelles vécues au quotidien.

Les mises en situations, les études de cas et constructions de réponses collectives et, la formalisation d'outils transférables comptent parmi nos techniques préférentielles. En fonction des objectifs de la formation et, de la composition du groupe, d'autres techniques peuvent être choisies : simulations et études de situations, rencontres pluri-professionnelles, groupes de mutualisation, analyse d'outils existants.

Nous veillons à alterner les apports théoriques, méthodologiques et/ou réglementaires et à les présenter en lien avec les pratiques de travail quotidiennes. L'alternance des modalités de participation (individuelles, en sous-groupe, en grand groupe) est employée pour faciliter les acquisitions et maintenir l'attention des stagiaires.

L'évaluation de la formation se déroule en deux temps :

- Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques par les stagiaires.
- Un bilan de la formation sera réalisé à chaud par l'intervenant.e.
- Une synthèse des évaluations stagiaires sera transmise à la structure par Passag/e/s incluant les préconisations de l'intervenant.e.