



Comprendre et gérer les situations agressives et conflictuelles

Dans ces phénomènes de violence, nous détectons plusieurs causes qui peuvent en être la source et/ou qui favorisent l'apparition de situations complexes nécessitant ainsi un travail d'approche plus singulier. Il s'agit pour les professionnels, d'être suffisamment en prise avec les questions très pratiques que posent les situations de violence et garder, en toutes circonstances, une distance dans les situations singulières afin de ne pas être envahi et se sentir débordé.

Cette approche rendra, ainsi, possible un travail individuel et collectif efficient permettant d'appréhender chaque contexte : la violence est un symptôme multi-factoriel qui a lui seul, complexifie l'exercice professionnel, démotive les équipes, engendre des contextes complexes et donne une image institutionnelle qui se dégrade.

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes qui engendrent des situations d'agressivité
- Anticiper et repérer les comportements de violence potentielle
- Désamorcer les situations d'agressivité et réguler les tensions
- Prévenir et gérer la conflictualité

PROGRAMME

Les différents types de conflits

Conflit intrapersonnel (niveau cognitive, pensée, valeurs, etc), conflit interpersonnel (notion d'opposition notion d'objectivité, etc), conflit intragroupe (notion de fonctionnement interne, notion de pouvoir, ...), conflit intergroupe (notion éthique, notion économiques, etc), conflit organisationnel (notion hiérarchique et de pouvoir).

Les quatre formes de négativité, les facteurs favorisant le conflit, la notion de non-dit, de désaccord et d'accord mutuel. *Cette partie est basée sur l'échange d'expériences et l'analyse de situations vécues.*

Décodage des attitudes et agressivités potentielles

Les traits dominant de caractère, les réactions physiques et émotionnelles des personnes

Les expressions verbales, (insultes, cri, colères, ...)

et non verbale (ennui, indifférence, nervosité, incertitude, défiance,...)

Le passage à l'acte violent

Les moyens de régulation

Importance de l'assertivité, des émotions, des idées, du débat, de la responsabilité individuelle, de la parole, de l'écoute et de la prise de recul.

Le jeu du pouvoir (triangle dramatique de KARPMAN) – notion de persécuteur, de victime et de sauveur. La prise de position : quand et pourquoi ?

La notion de jugement personnel.

L'importance de l'analyse transactionnelle (transactions parallèles, croisées, cachées).

Les fondamentaux d'une communication efficace

(communication complémentaire et communication symétrique)

Les sept étapes de la gestion du conflit. *Cette partie est effectuée sous forme de jeux de rôle.*

L'importance de chaque intervenant dans la gestion des conflits

et le rôle que chacun se doit de « jouer » pour y faire face.

Outils de prévention et de gestion

La confiance en soi, dans l'équipe de travail, et dans l'institution

La gestion du stress, la relaxation physique et mentale

Le dépassement du sentiment de culpabilité et d'impuissance

La délimitation du cadre et sa reconnaissance par les personnes accueillies

La pratique professionnelle de la relation à la bonne distance

« prendre du recul sans se mettre en recul »

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toute personne en contact avec des publics difficiles ou en difficultés, accueillis notamment en CHRS / SAO / SAS / ACI / AI / EI / ETTI...

PEDAGOGIE

Nous privilégions l'interactivité
Chaque idée, chaque remarque et chaque situation sont illustrées de manière pratique afin d'être en relation avec les réalités vécues sur le terrain. Nous favorisons les échanges afin de pouvoir partager et débattre des vécus professionnels.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

Vidéo de présentation

