



Accueil et gestion de situations difficiles avec les adolescents

Vous êtes confrontés à des défis importants liés à des incidents récurrents impliquant des adolescents, qui se présentent en groupes et adoptent des comportements inappropriés : Ainsi, vous cherchez à renforcer les compétences de votre équipe afin qu'elle puisse mieux comprendre, anticiper et répondre à ces comportements inadaptés de manière constructive et sécurisée. L'objectif est de créer un environnement accueillant et sûr pour tous les usagers, tout en dotant votre personnel d'outils nécessaires pour faire face avec confiance et professionnalisme.

OBJECTIFS

- Renforcer les compétences des agents afin qu'ils soient mieux équipés pour gérer les situations d'accueil difficiles.
- Comprendre les situations et comportements à risque (mécanismes de la violence), particulièrement chez les adolescent.es : les différents facteurs individuels, familiaux, sociaux et environnementaux pouvant contribuer aux comportements à risque chez les adolescents.
- Identifier les signes précurseurs de tensions ou de comportement agressif chez les adolescents.
- Repérer les facteurs pouvant être sources d'incompréhension et/ou d'agressivité : reconnaître les situations ou les contextes pouvant conduire à des incompréhensions ou des conflits.
- Adopter la bonne posture face à des situations difficiles : savoir maintenir une attitude calme, empathique et respectueuse lors d'interactions avec le public, savoir écouter activement.
- Savoir gérer et désamorcer les situations difficiles : appliquer des techniques de communication efficace et de résolution de conflits pour désamorcer les situations difficiles et savoir mettre en œuvre des stratégies de médiation et de négociation.
- Gérer ses émotions et savoir prendre du recul : reconnaître et gérer ses propres émotions lors de situations tendues ou stressantes et savoir prendre du recul pour maintenir une perspective objective face aux situations difficiles avec le public.

PROGRAMME

Introduction

Activité « Brise-glace » permettant aux participants de se présenter et d'exprimer leurs attentes
Présentation des objectifs de l'action de formation
Contextualisation des défis rencontrés au sein de la médiathèque

Connaissances du public adolescent

Période de transformation : physique, transfert de loyauté, remous et questions
Quête d'identité et moments de crise
Développement intellectuel : relation au temps, passage du concret à l'abstrait
Actions pour une meilleure compréhension des comportements et attitudes de ce public
Les nouvelles caractéristiques de la génération Z

Mieux communiquer en situation complexe

Techniques de communication : la communication non-violente
Introduction à l'analyse transactionnelle : mieux comprendre les interactions (états du Moi, jeux psychologiques, drivers, etc.)
Les techniques de la Jungle : les cinq qualités du communicant puissant et créatif

Mieux gérer ses émotions

Sentiments et émotions
L'émotion comme un signal : nous faire bouger
Stratégie de gestion des émotions en situation complexe
Accueil des émotions et compréhension des messages émotionnelles
Expressions des ressentis et besoins

Mieux gérer les situations conflictuelles et/ou les tensions

Les outils de l'avant-conflit : carte des PIDC, signes avant-coureurs, décalage de perception
Les causes fréquentes : carte des trois dimensions, les onze causes
Les excitants : escalade, carburants externes, TOP, carburants internes
Les acteurs dans le système des conflits (IGOS) et les pièges
Les obstacles à dépasser et les chemins de la résolution

Travail et cohésion d'équipe : une énergie pour agir autrement

Définition du concept
Mécanisme du travail d'équipe : les quatre logiques
Les conditions de réussite d'une équipe
Les rôles et responsabilités de chacun
Le concept de performance collective

Plan d'actions / Construction d'une boîte à outils

Les professionnels(les) seront invités à se constituer une boîte à outils utilisable en situation difficile et à envisager un plan d'actions au travers de situations concrètes prises dans leurs expériences

DUREE

2 jours

PUBLIC

Personnels à l'accueil

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative grâce à des exercices de groupe, des moments de construction et de pratique, des échanges sur des analyses de situation...

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

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, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

