

Prévenir et désamorcer les conflits dans l'accompagnement de publics en situation de fragilité



Objectifs et compétences visées

- Maîtriser les techniques de communication, de prévention et de résolution de conflits
- Anticiper et prévenir les situations potentiellement violentes (menaces, agressions verbales, risque d'agression physique...)
- Savoir poser le cadre de son intervention et définir les limites
- Adopter les attitudes professionnelles en adéquation avec sa fonction
- Développer sa capacité à être calme, serein et affirmé face à une personne énervée ou en colère
- Savoir gérer son stress et ses émotions
- Mieux se positionner vis-à-vis de personnes fragiles et/ou en situation de précarité, d'exclusion

Publics

Toute personne au contact de personnes fragiles et pouvant être exposée à des situations difficiles et conflictuelles et, en particulier :

- Chargés d'insertion, accompagnateurs socioprofessionnels, travailleurs sociaux
- Médiateur, agents de médiation, correspondants de nuit, agents de paisibilité
- Chargés de lien social, adultes relais, animateurs jardin, éco-médiateurs
- Secrétaires d'accueil, assistants de direction
- Encadrants techniques et chefs d'équipe

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Durée

2 jours, soit 14 heures – En présentiel

Dates

➤ 27 et 28 septembre 2018 / Paris

➤ 9 et 10 septembre 2019 / Paris

Formation pouvant être organisée en Région, en inter ou en intra dans votre structure

Nombre de participants

7 à 12 personnes

Prix de la formation

En inter : 600 € par personne

En intra : tarif de groupe, nous consulter



Programme détaillé

Approche générale de l'agressivité et la violence et connaissance du cadre juridique

Mise en contexte dans le cadre des interventions et travail sur la posture professionnelle

Analyse de son rapport face aux situations émotionnelles et agressives

- Règles de base d'une communication orale, sereine et efficace
- Importance du corps et du non verbal
- Influence des systèmes de référence et de valeur sur la communication
- Attitudes et outils de l'écoute active : les techniques de reformulation et de questionnement, l'art du silence
- « Parler efficace » et ne pas provoquer de contre-arguments
- Différence d'impact selon que l'on émet des Faits, des Opinions et des Sentiments

Analyse et compréhension des mécanismes affectifs

- Mécanismes de pulsion et leur manifestation
- Relation à autrui et mécanismes affectifs
- Affirmation de soi : les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices, assertives

Les bons réflexes pour désamorcer un conflit et s'en sortir

- Désamorcer les situations conflictuelles entre usagers et personnel accueillant
- Exploiter son stress de manière constructive, contrôler ses émotions
- Relativiser et prendre de la distance pour limiter les conséquences émotionnelles
- Recommandations pratiques et procédures post-agression



Méthode pédagogique

- Alternance entre apports théoriques, mises en situation et analyses de pratiques
- La démarche pédagogique proposée fait appel à des modalités d'apprentissage variées, toutes fondées sur une pédagogie active rendant les participants acteurs et actrices de la formation avec une place centrale donnée à l'outil théâtral. Chaque exercice est suivi d'une analyse.

☑ Validation et évaluation tout au long de la formation : quiz, synthèse orale et reformulation, mises en situation, plan d'action personnalisé... Une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant.

Accompagnement socioprofessionnel, médiation et lien social



Idée parcours

Modules complémentaires :

80 Construire et animer un atelier collectif

48 Mieux travailler ensemble dans un environnement interculturel

