GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES CONFLITS

Durée & Format

Durée : 7 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre site Internet

Tarif public inter : Consulter notre site Internet

Public visé

Toure personne en contact avec le public ou devant gérer des situations de conflits.

Prérequis

Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier et comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Connaître les indicateurs permettant de détecter une situation à risque
- Maitriser la conduite à tenir préventive pour éviter l'agressivité et la violence
- Connaître les stratégies de désamorçage lors d'une situation d'agression ou d'acte violent

Programme et déroulement

Mieux connaître pour prévenir, anticiper et repérer

Retour sur des situations d'agressivité vécues par les participants en situation d'accueil

- Analyse et compréhension des mécanismes des conduites agressives et violentes
- Les facteurs déclenchant les situations d'agressivité
- Identifiez les émotions et besoins sous-jacents au conflit
- Décryptez les biais cognitifs courants lors des désaccords pour gagner en empathie et objectivité
- Les différentes formes de violences : physiques, psychologiques, verbales, sexistes.
- Comprendre le langage des gestes : Les gestes ouverts et les gestes fermés
- Les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices – Jeux psychologiques (Triangle dramatique)

Analyse de son rapport face aux situations d'agressivité

- Les préjugés dont nous sommes acteurs/trices, nos irritants (Quadrant d'Ofman)
- L'influence des systèmes de référence et de valeur
- Compréhension du stress et de ses émotions

La boite à outils

Utiliser les mécanismes de base de la communication en situation de tension

- Créez les conditions du dialogue et d'une communication apaisée et positive
- La communication non violente pour renforcer la cohésion et prévenir les frictions
- Définir son mode de communication
- L'écoute active, le questionnement, la reformulation
- La communication verbale, non verbale et paraverbale

- « Parler efficace » afin de ne pas provoquer de contre-arguments
- La différence d'impact entre Faits, Opinions et Sentiments
- Faire preuve d'empathie

Construire sa boîte à outils et son plan d'action

- L'assertivité et la dynamique de confrontation
- Évitez l'escalade des tensions
- Apprenez à renverser vos schémas automatiques
- Découvrez la puissance des excuses comme outil de médiation
- Apprenez à transformer un désaccord en collaboration constructive
- Pratiquer la discussion intégrative pour résoudre un conflit enlisé
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur – Utiliser la PNL
- Quelques techniques et outils simples pour se protéger

Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès

Certification

Consulter le programme sur notre site internet pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- …

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs

a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En savoir plus