

Gestion des situations agressives et conflictuelles

Objectifs

- Clarifier les concepts théoriques.
- Apprendre à analyser les situations, retrouver du sens et repérer les enjeux du conflit.
- Acquérir des outils concrets afin de réagir d'une façon adaptée.

En outre, cette formation action a pour objectifs de fond :

- De porter un autre regard sur son environnement professionnel, afin de développer une approche intelligente des situations.
- D'être capable d'identifier son mode relationnel et ses représentations en vue de développer son mieux être professionnel et personnel.

Contenu

1. Les aspects théoriques :

- Objectif : prendre connaissances des aspects mécaniques de l'agressivité et du conflit
- Typologie d'agressivité: conflits d'intérêts, de territoire, de personnes.
 - Niveaux de conflits: niveaux individuelle, collectif, social.
 - Manifestations : facteurs déclenchant, courbes, burn-out, récupération.

2. La dimension comportementale :

- Objectif : prendre conscience de son fonctionnement et de la résonance.
- Le principe de réactivation.
 - Le principe de représentation individuelle.
 - La question de son mode relationnel.

3. Réagir face aux situations agressives et conflictuelles

- Objectif : acquérir l'intelligence des situations.
- Identifier : types et niveau de conflits, stade, origine et enjeux.
 - Réagir : adapter son comportement à la situation.
 - La CNV un outil particulier d'approche de la Médiation.
 - Capitaliser : valoriser ses expériences afin d'affiner ses attitudes futures.

4. La dimension relationnelle

- Objectif : identifier ses modes de communications et les tempéraments
- Communication verbale :
 - Les différents types de communication.
 - Les niveaux de langage.
 - Les manifestations d'inférence.
 - Tempéraments :
 - Les différents types de tempéraments.
 - Leurs manifestations et caractéristiques.
 - Comment entretenir des relations optimums vis-à-vis de la diversité des tempéraments.

Méthodes pédagogiques

La démarche se structure autour de deux séquences, conduisant les participants à :

- Prendre conscience et identifier les conditions d'activation, les manifestations et les conséquences sur soi et sur autrui des situations conflictuelles.
- Mener une réflexion afin de concevoir et d'élaborer une stratégie individuelle qui permette de faire face
- Mettre en œuvre et exploiter les outils afin de gagner en efficacité relationnelle et en bien être.

Modalités d'évaluation

Évaluation écrite des acquis de la formation et bilan oral

- Une évaluation de la satisfaction des participants sera réalisée en fin de formation
- Quizz d'évaluation d'acquisition des compétences

Public concerné

Tout public

Prérequis

Maîtrise des savoirs de base

Durée formation

2 jours (14H)

Lieux

Intra-établissement

Inter-établissement : Colmar

Nous consulter pour nos autres sites de formation

Tarifs

Intra-établissement :
1 110 à 1 400€ / jour pour un groupe selon le lieu de formation

Inter-établissement :
220€ / participant (repas en sus 8,50€ /participant)

Délais d'accès

Variable et inférieur à 2 mois

Modalités d'accès

Signature de la convention de formation

Intervenant

Psychologue et Psychothérapeute
Formatrice et Éducatrice spécialisée

Contact

03 89 21 22 55
institut-formation.continu@diaconat-mulhouse.fr

Référent handicap
03 89 21 22 50