

GÉRER LES CONFLITS ET LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

Durée et rythme: 14 h sur 2 jours

Prérequis: Aucun

Public:

Toute personne confrontée à des situations de conflits

Financement:

Tarif heure stagiaire ou tarif de groupe.

Devis et Conditions tarifaires sur demande.

Objectifs de la formation:

- Identifier les mécanismes des conflits et les facteurs déclencheurs de comportements agressifs.
- Mobiliser des outils de communication adaptés pour prévenir les tensions et apaiser les situations conflictuelles.
- Acquérir des outils pour agir avec discernement et maîtrise de soi en situation difficile.

Méthodes pédagogiques:

Apports théoriques, échanges d'expériences, mises en situation, étude de cas issus du secteur social

Modalité pédagogique:

en présentiel

Évaluation/sanction de la formation:

- Évaluation initiale
- Évaluation finale
- Délivrance d'un certificat de réalisation et/ou attestation de formation

Qualité du ou des formateurs:

Formateur(s) possédant une expérience dans le domaine de la formation et une expertise métier.

JOUR 1:

Matin:

Accueil, présentation, tour de table.

Module 1. Comprendre pourquoi le conflit survient

- Définir et distinguer l'agressivité et la violence
- Notion de conflit
- L'escalade conflictuelle

Après midi:

Module 2. Renforcer ses compétences relationnelles et sa posture professionnelle pour gérer efficacement les conflits en face à face

- L'écoute active
- L'art de questionner
- Évaluer avec discernement
- Déclencheurs d'agressivité
- Enjeux sous-jacents
- Apprendre à dire non
- Médiation à chaud (médiation immédiate)

JOUR 2:

Matin:

Module 3. Prendre conscience de sa manière de réagir en situation conflictuelle

- Décentration émotionnelle
- Réflexion sur l'effet miroir du conflit
- Trois clés pour mieux se comprendre dans le conflit
- Maîtrise des émotions
- Développement de l'empathie

Après-midi:

Module 4. Cas pratiques

- Mises en situation et jeux de rôle :
 - Simulation d'interactions conflictuelles avec débriefing collectif.
- Analyse de cas réels apportés par les participants :
 - Identification des leviers de régulation ou d'aggravation.
- Réflexion collective :
 - Retours croisés, partage de stratégies efficaces, consolidation des apprentissages.

Délai d'entrée en formation: Dates définies à la commande

Modalités d'inscription: Commande client



Site Web: www.firstformation.fr

 06.16.20.14.10

 contact@firstformation.fr

Organisme de formation certifié QUALIOPF pour les actions de formation.

Jour 1 :	
<p>Matin</p> <p>09h00-09h30 : Accueil et présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création d'un climat de confiance • Identification des attentes des participants • Méthode : Tour de table interactif • Supports : Paperboard, marqueurs <p>09h30-10h15 : Définir agressivité, violence et conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinction des notions clés • Méthode : Exposé interactif + échanges • Supports : Diaporama, cas concrets <p>10h15-10h30 : Pause</p> <p>10h30-11h30 : Notion de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des besoins, désaccords versus conflits • Méthode : Brainstorming en sous-groupes • Supports : Paperboard, post-it <p>11h30-12h30 : Escalade conflictuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les étapes et signaux faibles • Méthode : Présentation schéma + étude de cas • Supports : Schéma escalade, fiches cas <p>12h30-13h30 : Pause déjeuner</p>	<p>Après-midi</p> <p>13h30-14h15 : Écoute active</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratiquer reformulation et validation des émotions • Méthode : Exercice en binôme + débriefing • Supports : Fiches d'exercice <p>14h15-15h00 : Art de questionner</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser questions ouvertes/fermées efficacement • Méthode : Jeu + entraînement en triade • Supports : Grilles de questions <p>15h00-15h15 : Pause</p> <p>15h15-16h00 : Déclencheurs d'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les causes qui peuvent provoquer de l'agressivité dans une situation conflictuelle. • Méthode : Étude de cas • Support : Grille d'analyse <p>16h00-16h45 : Apprendre à dire non</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer la capacité à poser des limites tout en respectant l'autre • Méthode : Jeu de rôle avec débriefing • Support : Scénarios <p>16h45-17h00 : Synthèse de la journée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolider les apprentissages, faire un retour collectif sur ce qui a été abordé durant la journée. • Méthode : Retour collectif, échanges, et création d'un tableau de synthèse pour visualiser les acquis.
Jour 2:	
<p>Matin</p> <p>09h00-09h15 : Retour sur la veille</p> <ul style="list-style-type: none"> • Émergence des apprentissages • Tour de table rapide <p>09h15-10h15 : Décentration émotionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à prendre du recul • Exercices : respiration guidée, exercice d'ancrage • Support : Fiche technique <p>10h15-10h30 : Pause</p> <p>10h30-11h15 : Effet miroir du conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser ce que le conflit révèle de soi • Travail individuel + binômes • Support : Grille d'auto-analyse <p>11h15-12h15 : Maîtrise des émotions et empathie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de régulation et d'empathie • Exercices pratiques, mises en situation • Support : Guide pratique <p>12h15-12h30 : Bilan intermédiaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validation des acquis de la matinée • Échanges collectifs <p>12h30-13h30 : Pause déjeuner</p>	<p>Après-midi</p> <p>13h30-14h30 : Jeux de rôle</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'entraîner sur cas concrets, simulation + débriefing • Supports : Scénarios de conflit <p>14h30-15h30 : Analyse de cas réels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier leviers de régulation • Travail en sous-groupes + restitution • Supports : Grilles d'analyse <p>15h30-15h45 : Pause</p> <p>15h45-16h30 : Réflexion collective</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construction d'une boîte à outils des pratiques efficaces • Co-construction en groupe • Support : Paperboard <p>16h30-16h50 : Évaluation des acquis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesurer les apprentissages • Quiz + auto-évaluation • Support : Questionnaire <p>16h50-17h00 : Clôture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorisation des acquis • Tour de table final • Support : Récapitulatif

Délai d'entrée en formation: Dates définies à la commande

Modalités d'inscription: Commande client



Site Web: www.firstformation.fr

 06.16.20.14.10

 contact@firstformation.fr

Organisme de formation certifié QUALIOPF pour les actions de formation.