

GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES PRÉVENTION DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

ANALYSER • PRÉVENIR • COMMUNIQUER • GÉRER

Développer les capacités nécessaires pour analyser les comportements conflictuels, prévenir l'escalade et gérer une situation conflictuelle en adaptant sa communication, sa posture et son comportement au contexte professionnel.

DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS	VALIDATION
7 HEURES 1 journée	TOUT PUBLIC	AUCUN	ATTESTATION DE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01

IDENTIFIER LES MÉCANISMES DU CONFLIT

Comprendre les origines, les différents types, les motivations et les étapes d'un conflit.

02

PRÉVENIR L'ESCALADE

Repérer les éléments déclencheurs, évaluer la dangerosité et mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées.

03

ADAPTER SA COMMUNICATION

Traiter une agression verbale, gérer ses émotions et utiliser des techniques verbales, une posture, un regard et une gestuelle adaptés.

04

GÉRER LA SITUATION & SES CONSÉQUENCES

Intervenir par étapes, gérer le conflit et prendre en compte ses conséquences.

PUBLIC & CONDITIONS D'ACCÈS

Public : tout public. Les risques et situations étudiés sont mis en relation avec le contexte professionnel des participants.

Prérequis : aucun.

Effectif : de 4 à 10 participants.

CONTENU DÉTAILLÉ - 7 HEURES

01

RETOUR D'EXPÉRIENCES & ORIGINES DES CONFLITS

- Retour et mise en commun d'expériences sur les situations vécues.
- Les origines des conflits.
- Les différents types de conflits.
- La stimulation et les motivations des conflits.

02

MÉCANISMES & PRÉVENTION DU CONFLIT

- Les étapes d'un conflit.
- Les mesures de prévention des éléments déclencheurs du conflit.
- Évaluer la dangerosité d'un conflit.

03

COMMUNICATION & POSTURE ADAPTÉES

- Traiter une agression verbale.
- Gérer les émotions.
- Adopter des techniques verbales.
- Intervenir par étapes.
- Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés.

04

GESTION DU CONFLIT & DE SES CONSÉQUENCES

- Savoir gérer le conflit.
- Savoir gérer les conséquences du conflit.
- Application aux situations et risques en rapport avec le contexte professionnel des participants.

ORIENTATION DE LA FORMATION

Cette formation porte sur la compréhension, la prévention et la gestion des situations conflictuelles. Elle s'appuie sur les situations vécues et sur les risques rencontrés dans le contexte professionnel des participants.

UNE APPROCHE CONCRÈTE CENTRÉE SUR LES SITUATIONS VÉCUES

Le programme source prévoit du face à face pédagogique, des études de situations, des mises en situation, des exercices pratiques, des exposés-débats, des supports audio et visuels et des cas concrets.

MISE EN PRATIQUE

- Analyse et partage de situations vécues.
- Identification des éléments déclencheurs et des étapes du conflit.
- Travail sur la communication verbale et non verbale.
- Mises en situation permettant d'adapter posture, regard, gestuelle et intervention par étapes.
- Débriefing sur la gestion du conflit et de ses conséquences.

ÉVALUATION & VALIDATION

ÉVALUATION	VALIDATION
Appréciation des acquis au cours des échanges, études de situations, exercices pratiques et mises en situation réalisés pendant la formation.	Une attestation de formation est délivrée à l'issue de la formation.

ORGANISATION & ACCESSIBILITÉ

EFFECTIF	ORGANISATION	MODALITÉS	ACCESSIBILITÉ PSH
4 à 10 participants	INTRA / INTER	Présentiel & pratique	Nous contacter pour définir les modalités de participation.

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

La prévention est abordée à travers l'identification des origines et des éléments déclencheurs du conflit, l'évaluation de sa dangerosité et l'adaptation de la communication et du comportement aux situations rencontrées.