

Durée de la formation

14 heures (2 jours)

Tarif

Sur devis

Lieu de formation

À définir

Horaires

09h00 / 12h30

13h30 / 17h00

Prérequis

Aucun

Public concerné

Tout Public et particulièrement toute personne confrontée à des situations relationnelles potentiellement conflictuelles

Nombre de stagiaire

12 stagiaires maximum

Modalités pédagogiques

Alternance :

- De phases THÉORIQUES dispensées au moyen d'un vidéoprojecteur et de diaporama,
- De phases PRATIQUES sur plateau technique des différents protocoles d'entretien.

Modalité d'évaluation

Évaluation en continu – QCM.

Formalisation de la formation

- Un certificat de réalisation validant les compétences acquises

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap

Intervenant

À définir

Renseignements et inscription

Julie DUMOULIN

04.94.60.39.42

formation-provenceazur@msaservicespa.fr

OBJECTIFS

- Comprendre le profil de son interlocuteur et ses motivations.
- Construire une structure personnelle de protection.
- Développer la proactivité en réponse à la réactivité.
- Désamorcer les situations à risque et faire face aux situations conflictuelles.

FORMATION

Comprendre l'évolution d'une situation conflictuelle : Les phases d'un conflit oral

- Connaître les différentes étapes d'une situation de conflit entre 2 personnes,
- Connaître les différentes étapes de l'escalade de la violence,
- Comprendre l'impact de son propre comportement dans le cadre d'une situation tendue,
- Savoir contrôler ses émotions, et adopter le bon positionnement.

Les éléments permettant de repérer les comportements agressifs afin de les prévenir

- Maîtriser les niveaux de comportements agressifs,
- Savoir repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle,
- Comprendre le langage des gestes : les gestes ouverts et les gestes fermés,
- Les autres éléments révélateurs de l'agressivité (signes avant-coureurs verbaux et non verbaux, physiques, symboliques, psychologiques, etc),
- Savoir observer une situation : évaluation rapide du potentiel de danger d'une personne.

Comment désamorcer les comportements agressifs ?

- Identifier les types de stratégie permettant de gérer une situation conflictuelle,
- L'assertivité et la dynamique de confrontation,
- Adopter une attitude physique rassurante et stable,
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur,
- La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle,
- Construire une réponse appropriée en cas de provocation orale (communication verbale),
- Transformer l'agression en critique utile et constructive,
- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes, négocier et dialoguer.

Gérer son stress et ses émotions dans le cadre d'une situation conflictuelle

- Rester maître de soi et ne pas rompre le contact avec son interlocuteur,
- Focus sur les notions de visualisation et d'ancrage.

Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès,
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance.