



23PP13

PRATIQUES PROFESSIONNELLES

# PREVENIR & GERER LE CONFLIT ET L'AGRESSIVITE

## Contexte

Les difficultés spécifiques de communication rencontrées auprès de personnes souffrant de troubles de la personnalité, interpellent parfois fortement les équipes et peuvent engendrer des tensions, nuire à la qualité de l'accompagnement et remettre en cause la confiance des intervenants dans leur pratique.

La compréhension de l'émergence du conflit va prévenir et rassurer les professionnels afin de désamorcer les situations difficiles et les mouvements d'agressivité.

Une approche globale de communication bienveillante vise à soutenir les professionnels et faciliter leur mission par des modes de communication et une posture plus sereine.

## Objectifs / Compétences visées

- Poser les bases concrètes d'une communication bienveillante - en appréhendant la diversité des situations – pour permettre de désamorcer l'opposition ou la violence, de redonner sens à la relation d'aide et de fluidifier les relations d'équipes
- Développer une communication non violente - modifier son écoute, apprendre à reconnaître les émotions et les besoins de chacun et renforcer sa capacité d'empathie – et une approche différente de la relation pour enrayer le cycle de la frustration et renforcer l'estime de soi
- Renouveler l'approche des accompagnants et soignants en optimisant la communication non verbale et aider à adopter une démarche d'Humanitude plus propice au bien-être des personnes

## Contenu

- Identifier et désamorcer les mécanismes qui engendrent le stress, la frustration, l'opposition et l'agressivité
- Développer des outils de communication non violente (écoute active, reformulation, évaluation des enjeux émotionnels, émergence des besoins profonds, expression de ses attentes)
- Ne pas craindre le conflit, savoir le gérer et le dépasser
- Savoir poser des limites et formuler des attentes claires
- Intégrer un mode relationnel bienveillant et empathique en développant son observation, sa communication non verbale et des méthodes de renforcements
- Apprendre à écouter ses ressentis, à faire un pas de côté, à se protéger

## Les points forts de cette formation et son impact opérationnel

- Harmoniser la relation et la communication avec les personnes en souffrance en fédérant les équipes dans une démarche de mieux être au travail
- La synthèse et l'adaptation de différents modes de communication pertinents dans l'accompagnement comme dans la relation professionnelle ou personnelle
- Une démarche pédagogique participative proposant des approches immédiatement utiles dans les pratiques quotidiennes

### Date(s) & Lieu(x)

Nous consulter

### Durée

2 jours - 14 heures - 09h00 - 17h00

### Tarif(s)

Coût pédagogique 1100€/j. hors frais annexes

### Public

Tous professionnels des secteurs sanitaire, médico-social et socio-éducatif

### Pré-requis

Aucun

### Méthodes et moyens pédagogiques

Etudes de cas issus du réel, d'exercices de résolution et de mise en pratique visant à renforcer concrètement la qualité de la gestion des conflits.

Apports théoriques contextualisés sur les fondements de l'écoute active, la communication non violente et l'« Humanitude ».

Support pédagogique remis aux participants

### Modalités et méthodes d'évaluation

Une évaluation de la connaissance des stagiaires et de leurs attentes est réalisée en amont de la formation.

En cours de session, des temps de questions/réponses, puis en fin de session, un questionnaire, permettront d'évaluer les acquis.

En fin de formation, une évaluation de l'action de formation est réalisée pour mesurer la satisfaction du stagiaire et pointer d'éventuels axes d'amélioration.

Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la formation.

Post formation, un questionnaire est adressé au prescripteur et aux stagiaires afin d'évaluer le bénéfice de la formation.

### Intervenant.e

Anne ROUZE, formatrice agréée 1er secours en santé mentale et consultante

Le contenu de la formation s'adapte en fonction des situations de handicap : merci de [nous contacter](#) au préalable

