

REAGIR FACE A DES SITUATIONS D'INCIVILITE ET DE CONFLIT

Public concerné

Professionnels des ESSMS

Prérequis

Pas de prérequis exigés pour cette formation

Objectifs

- Identifier les modes d'incivilités et leurs causes principales
- Identifier et anticiper les situations « à risques » dans la fonction d'accueil
- Savoir mettre en place une stratégie afin d'éviter une situation d'incivilité prévisible
- Réagir/ Faire face à des situations d'incivilité en prenant en compte les spécificités de la fonction d'accueil
- Choisir et mettre en place une stratégie de résolution de conflits la plus adaptée à chaque situation et dans le cadre de son périmètre d'intervention
- Être capable de s'affirmer dans une situation difficile
- Être capable de prendre du recul et de retrouver ses ressources après une situation difficile

Méthodes pédagogiques et validation des acquis

Actives et participatives, elles s'appuient sur l'expérience professionnelle des participants. Alternent, selon les besoins du groupe en formation :

- Exposés et discussions
- Exercices et études de cas
- Analyse des situations de travail
- Réflexion collective et individuelle

Contenu de la formation

La violence, les insultes, voire les menaces, sont des manifestations de plus en plus répandues des incivilités auxquelles les professionnels doivent faire face dans leurs échanges avec les publics et parfois dans leur collectif de travail. Dans ce contexte, il devient incontournable de savoir identifier les premiers signes d'agressivité pour mieux la prévenir et la maîtriser. Cette formation permet d'acquérir des outils pour aider à mieux contrôler ses émotions, désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication positive.

- **Comprendre les relations interpersonnelle**
- **Les principes de l'écoute active**
- **Introduction à la gestion des incivilités : comprendre le fonctionnement d'une situation conflictuelle**
- **Qu'est-ce que l'escalade des incivilités ?**
- **Comment une situation conflictuelle déborde sur l'incivilité ?**
- **Comprendre la notion d'incivilité et les différentes approches de l'incivilité.**
- **Les attitudes à adopter pour gérer les incivilités et les conflits**
- **Identifier mon cadre d'interventions et mes ressources**

Profil de l'intervenant :

Consultant et formateur, ancien cadre du secteur social et médico social

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Questionnaire à chaud

