Gestion des conflits
(Gestion de la violence niveau 3)

Les travailleurs sociaux gèrent régulièrement des conflits avec et entre les personnes accompagnées, les familles, les partenaires extérieurs et leurs collègues. Cette formation propose de penser le conflit avec un autre regard et de mettre en place une communication apaisée.

PUBLIC

Équipes pluridisciplinaires confrontées à des situations professionnelles conflictuelles (nommées ou larvées).Formation accessible à tous, sans prérequis *(il n'est pas nécessaire que l'équipe ait suivi la formation niveaux 1 e/ out 2 de la gestion de la violence pour suivre cette formation)*

OBJECTIFS

• Comprendre les mécanismes d'un conflit afin de le dédramatiser et de mieux le gérer
• Découvrir des outils de connaissance de soi et de l'autre pour mieux relationner et ainsi prévenir les conflits
• Acquérir des outils pour savoir résoudre les conflits
- Comprendre les émotions
- Exprimer posément ses besoins
- Formuler des demandes adaptées
• Révision du protocole de gestion de la violence (optionnel)

CONTENU

Un conflit, qu'est-ce que c'est ?
• Les différentes catégories et formes de conflits et leur significations
• Les causes du conflit
• Les mécanismes du conflit :
"du simple désaccord à l'explosion"
Les attitudes face aux conflits
• Les 3 comportements spontanés (fuite, soumission ou affrontement)
• Clarifier ses préjugés, croyances et leurs conséquences sur la pratique professionnelle
• Un comportement non inné : l'assertivité

La prévention des conflits : l'hygiène relationnelle et les enjeux relationnels
• Les positions de vie : comment je me positionne dans la relation et ce que cela induit
• Les 4 accords toltèques : fondements d'une relation saine et adulte
• Les appâts relationnels
• Le triangle de Karpman : victime, bourreau, sauveur
• Sortir des non-dits et savoir refuser explicitement, sans vexer

La résolution des conflits (avec le DESC et la communication non violente CNV)
• Prendre conscience, adapter et contrôler l'expression de ses émotions et besoins
• Formulation d'une demande explicite et adaptée (fond et forme)

Optionnel : gestion de la violence (pour les équipes ayant suivi le niveau 1)
• Retour sur expériences, révisions, ajustements, nouveaux apports
• Inclusion de nouveaux collègues dans une équipe ayant suivi le niveau 1 et/ou 2 (acquisition du langage commun relatif au protocole de gestion de la violence physique)

LE + DE LA FORMATION

Utilisation sous forme pratique d'outils issus de l'analyse transactionnelle, de la CNV et du théâtre forum : chaque professionnel peut se les approprier de manière concrète et efficace. En mettant en place un cadre sécure, l'animateur permet des échanges sains et constructifs.

DURÉE

26 heures, soit 4 jours (2+2)
Contactez-nous pour plus d'informations (organisation, tarif).

NOTE SATISFACTION : *9,54/10*