

GERER LES CONFLITS ET LES SITUATIONS DE CRISE



Annick GRYSON-HAVET
Psychologue clinicienne
Consultante en Efficacité personnelle et
professionnelle



A l'issue de ce séminaire, vous saurez :

- Prendre conscience des comportements que chacun adopte en situation délicate ou difficile, s'entraîner à la flexibilité mentale, enrichir sa palette d'attitudes relationnelles et professionnaliser ses stratégies de réponses
- Comprendre le vécu émotionnel de l'autre et savoir désamorcer les tensions et l'agressivité
- Savoir repérer et gérer les personnalités présentant des troubles pathologiques et appréhender l'influence du contexte sociétal et institutionnel
- Repérer les signaux non verbaux précurseurs de comportements violents, adopter la Présence Physique Positive pour gérer ce type de situations
- Acquérir des nouveaux réflexes corporels permettant de protéger le professionnel, les personnes présentes et le sujet agressif

Cette formation s'articule sur 3 axes

AXE 1 : « PREVENIR POUR NE PAS AVOIR A GUERIR, SE POSITIONNER SEREINEMENT »

Intervenant : Annick GRYSON-HAVET (Formatrice Psychologue clinicienne)

Nombre de jours : 2 jours

Dans un premier temps, il convient de clarifier et de savoir de quoi il s'agit

Nous proposons aux participants d'acquérir diverses notions (agressivité, violence, transgressions ...) afin d'adapter la réponse, et également d'identifier les sources et causes de la violence et ce qui déclenche le passage à l'acte.

Enfin, il est essentiel de mieux se connaître afin de maîtriser leurs réponses et d'éviter le réactionnel impulsif

Nous proposons aux participants de conscientiser leurs habitudes relationnelles et d'enrichir leur palette relationnelle et comportementale pour mieux se positionner en situations délicates ou devant des personnalités difficiles. Nous évoquerons également quelques principes de gestion du stress et de gestion des émotions pour ne pas être submergé et pour conserver son professionnalisme en toutes circonstances

Dans un second temps, il est judicieux de développer le sens de l'observation et la vigilance.

Nous proposons aux participants d'apprendre à décoder, à analyser et à interpréter les signaux non verbaux dans l'objectif d'anticiper et/ou d'éviter les passages à l'acte et de réagir en conséquence.

AXE 2 : « COMPRENDRE POUR AGIR AVEC DISCERNEMENT »

Annick GRYSON-HAVET (Formatrice Psychologue clinicienne)

Nombre de jours : 1 jour

L'agressivité et la violence peuvent être générées par le contexte sociétal et/ou institutionnel ou la présence de troubles psys.

Nous proposons des outils pratiques et opérationnels afin d'adopter un comportement efficace dans ce genre de situations.

AXE 3 : « INTERVENIR POUR GERER »

Intervenant : Vincent DROULET (Professeur de Tai-Do)

Nombre de jour : 1

Face à la violence effective, et lorsque la prévention n'a pas suffi, le professionnel est amené à réagir corporellement (séparer 2 individus, se protéger d'agressions physiques et neutraliser le sujet agressif ...).

Nous proposons aux participants d'acquérir des notions de Tai-Do afin de mieux gérer ces situations.

ITINERAIRE PEDAGOGIQUE

PREALABLE

- Accueil des participants
- Listing des attentes et besoins
- Etablissement du contrat pédagogique (objectifs)
- Présentation du contenu du programme

CONTENU DU PROGRAMME

Introduction : **DIFFERENCIER PROBLEME, CRISE, CONFLIT, AGRESSIVITE ET VIOLENCE**

- Qu'est-ce qu'un conflit ? une crise ?
- Comment et pourquoi le conflit ? les crises ?
- Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
- Distinguer les notions d'agressivité et de violence

Atelier : vos situations, vos réussites, vos échecs



Partie 1 : FAIRE UN ETAT DES LIEUX DE MA RELATION AUX CONFLITS ET TENSIONS

- Décrypter les types de conflits et leurs mécanismes
 - Prendre conscience de mon fonctionnement en situation difficile
 - Mieux saisir le fonctionnement de mes interlocuteurs et de mes interactions en situation difficile
 - Identifier mes ressources pour éviter les conflits
 - Ecouter les arguments de l'autre et comprendre les messages cachés
- Partage d'expériences : les situations conflictuelles vécues par chacun*
Autodiagnostic : analyser mes comportements en situation de crise

Partie 2 : SE PREPARER A L'ACTION (Aspect PREVENTIF)


Savoir repérer les signes précurseurs d'un conflit

- Développer mon intelligence émotionnelle pour mieux gérer mes émotions
 - Adopter la bonne posture en cas de conflit : la Présence Physique Positive
 - Apprendre à garder mon calme face à l'attaque (techniques de respiration)
 - Mieux m'affirmer face à un comportement difficile : Développer mon Assertivité
- Autodiagnostic : Mesure de mon Quotient Emotionnel*
Exercice pratique : développer ma capacité à gérer mes émotions

Partie 3 : ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS (Aspect CURATIF)

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
 - Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
 - Questionner pour limiter les interprétations
 - Gérer ses émotions
 - Adopter une attitude physique et mentale pour rétablir la confiance
 - Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire
 - Utiliser si nécessaire le Tai-Do (1 jour avec Vincent Droulet)
 - Négocier avec fermeté et diplomatie
 - Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité
 - Envisager l'avenir une fois le conflit résolu
- Mise en situation : mettre en pratique des outils de gestion de conflit*

Partie 4 : DEPASSER LA CRISE

- 
- Réinstaurer le dialogue
 - Mettre en place des solutions négociées
 - Poser les nouvelles règles de fonctionnement
 - Redynamiser le groupe et relancer l'action

Mise en situation : construire un scénario de sortie de crise

Conclusion : **IMPULSER LA DYNAMIQUE DE CHANGEMENT**

- ✓ Rédiger mon Plan d'Action Personnalisé : axes de progrès à mettre en œuvre
- ✓ Rédaction d'une fiche d'évaluation de formation
- ✓ Synthèse et bilan

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- ✚ Une animation interactive et pratique privilégiant les échanges et le partage d'expériences
- ✚ Un autodiagnostic du comportement en situation de crise et la mise en place d'un plan d'actions de progrès
- ✚ Des mises en situation pour m'entraîner à la sortie de crise
- ✚ L'acquisition d'outils simples et très opérationnels pour prendre du recul et mieux maîtriser les situations de tensions et conflits
- ✚ L'apport du Tai-Do dans la gestion de crises