

# Se positionner et réagir face à une personne agressive ou à une situation à risque

## Objectifs :

- S'approprier les mécanismes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Comprendre les attitudes initiatrices de tensions, de blocages et de conflits
- Savoir désamorcer les situations de violence physiques et verbales
- Expérimenter les différentes méthodes de désescalade conflictuelle pour prévenir les tensions
- Savoir gérer des conflits en temps réel

## Programme :

### La communication interpersonnelle

- Les mécanismes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Les composantes de la construction d'un message clair et univoque
- Les déperditions et les transformations du message, causes de distorsion du message initial
- Les modes de communication permettant d'exprimer un désaccord
- La conscience de ses attitudes relationnelles et communicationnelles spontanées
- L'analyse de ses réactions et ses comportements spontanés lors d'une situation d'agression ou de conflits

### Les mécanismes en jeu lors d'une agression verbale ou physique

- Les jeux de pouvoir et d'influence
- Les stratégies de manipulation et d'évitement lors d'un conflit
- Le fonctionnement de personnalités difficiles
- Le rapport au temps et à l'espace lors d'un conflit ou d'une agression

### Les différentes techniques de gestion des conflits « à chaud »

- L'analyse des rôles possibles dans un conflit
- Les méthodes de désescalade conflictuelle, de désamorçage des situations chargées émotionnellement
- La mise en sécurité des parties en présence
- Les étapes de résolutions de conflits, les écueils et les impasses
- Les conditions nécessaires au retour à un dialogue constructif
- L'importance de se retirer en cas de situation excessivement chargée émotionnellement

### Les apports de la médiation dans la résolution des conflits

- La définition de la médiation
- La différence entre médiation, négociation, arbitrage, jugement et recours à un expert
- Les méthodes de communications de la médiation : écoute active, empathie, art du questionnement, maïeutique, reformulation, assertivité
- L'assertivité et ses outils

### Mise en place d'un plan d'application des acquis de la formation

### Bilan, évaluation des acquis de la formation et de la satisfaction des participants

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Co-construction des savoirs avec les participants afin d'ancrer plus durablement les acquis
- Regards croisés, analyse de situations vécues par les participants et de cas pratiques généralisés et anonymisés, issus du fonctionnement d'établissements médico-sociaux
- Réflexions individuelles et collectives
- Mutualisation de bonnes pratiques
- Mise en place d'un plan d'application individuel des acquis de la formation

### Modalités d'évaluation

- Test de positionnement
- Suivi de la progression individuelle et collective tout au long de la formation
- Evaluation des acquis (tests, exercices, études de cas, mises en situation) avec remise d'une attestation des compétences acquises accompagnant le certificat de réalisation de la formation
- Evaluation de l'intégration des notions clés dans le cadre de l'écriture du plan d'application individuel des acquis de la formation

**Profil du formateur :** Formateur spécialiste en développement des capacités comportementales et relationnelles

**Durée :** 3 jours (21 heures)

**Public :** Tout professionnel d'un établissement

**Prérequis :** aucun

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Au-delà des lieux de formation inter qui sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, nous nous engageons à rendre nos **formations accessibles à tous**, et à trouver la meilleure solution afin que chacun puisse en bénéficier.

**Si vous êtes en situation de handicap**, nous vous remercions de prendre contact avec **Clara SPEICHER, Directrice et Référente Handicap** à l'adresse [clara.speicher@coimparo.fr](mailto:clara.speicher@coimparo.fr)

Nous ferons le point sur votre situation et sur les ajustements nécessaires pour suivre la formation dans les meilleures conditions.

Vous serez également accompagné/e tout au long de votre parcours de formation pour s'assurer que les ajustements et compensations mis en œuvre répondent bien à vos besoins.

**Pour toute demande de mise en place de formation au sein de votre établissement, contacter notre équipe au 06 51 10 76 92 ou par mail à l'adresse [contact@coimparo.fr](mailto:contact@coimparo.fr)**

**Co'Imparo s'engage à apporter une réponse personnalisée à vos demandes de devis et vos inscriptions dans un délai de 7 jours ouvrés maximum.**

**Délai moyen de mise en place de la formation suite à une demande :** 1 mois (hors demande urgente).