

Reconnaître les besoins

« La vulnérabilité requiert le courage d'être soi » Brené Brown

Chercheuse



Le stress, la précarité, la promiscuité, la détresse psychologique, les différences culturelles..., sont autant de facteurs qui peuvent générer des tensions, voire de l'agressivité et de la violence, entre personnes en difficultés ou avec l'accompagnant. Ces situations sont quotidiennes au sein des structures et les salariés, sont amenés à les « arbitrer » et parfois à se retrouver impliqués dans le conflit. Le rappel du « règlement » est souvent insuffisant.

Il est donc nécessaire d'apprendre à désamorcer ces tensions et à adapter son comportement. Développer des savoir-être et savoir-faire pratiques en situation de violence permet de protéger tous les acteurs, de créer les conditions d'une régulation juste et adaptée, de trouver des solutions durables.

Les objectifs de la formation

- Repérer les attitudes et situations génératrices d'agressivité.
- Désamorcer l'agressivité, s'affirmer dans les situations de tension.
- Se positionner de manière adaptée et professionnelle.
- Construire individuellement et collectivement des solutions durables.

Le contenu

- La dimension négative et positive des conflits.
- Les effets d'une situation non ou mal résolue : la spirale de la violence et les positionnements en miroir.
- La régulation, processus et positionnement professionnel.
- Les outils de la résolution de conflit : l'expression des besoins, l'écoute, la gestion des émotions, l'engagement mutuel.
- La gestion des états internes.
- Communiquer de façon assertive.

Le public

Toute personne impliquée dans l'accueil et l'accompagnement social.

Durée : 3 jours
(2 jours + 1)
Participants : 12

La formation s'appuie sur **une méthodologie participative et active.**

L'intervenante est facilitatrice dans l'identification des changements souhaités.

Une série d'exercices pratiques permettent l'analyse des difficultés rencontrées à partir des situations professionnelles vécues.

Des jeux de rôles viennent capitaliser les acquis.