

Tensions, conflits, agressivité, violence : questionner les postures professionnelles dans la relation à l'utilisateur

Objectifs

- Améliorer la qualité des prises en charge des adolescents.
- Améliorer les réponses éducatives en situation de conflits et de violence.
- Améliorer sa communication en situation de tension avec l'utilisateur.
- Créer, renforcer ou rétablir une relation positive avec l'utilisateur.
- Prévenir, désamorcer et gérer l'agressivité.
- Gérer le stress face aux situations d'agressivité.
- Apprendre à passer du réactionnel au professionnel dans ces situations.

Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques
- Échanges interactifs
- Présentation de cas
- Analyse de situation
- Simulation de cas pratique
- Documentation

Évaluation

- Recueil préalable des problématiques et des attentes
- Bilan oral collectif en fin de formation.
- Fiches individuelles d'évaluation à chaud anonymement complétées par chaque participant en fin de formation.
- Fiches individuelles d'évaluation à froid (6 mois).

Validation

- Attestation de formation remise à chaque participant (courriel nominatif).

TENSIONS, CONFLITS, AGRESSIVITE, VIOLENCE : QUESTIONNER LES POSTURES PROFESSIONNELLES DANS LA RELATION A L'USAGER

Cyril Chouchane

29 chemin des Côtes de Pech David — 31400 Toulouse — iac@i-ac.fr — 05 62 17 20 86 — www.i-ac.fr



Institut d'anthropologie clinique
ORGANISME DE FORMATION
SIRET 827 757 477 00019 - APE 8559A
Prestataire de formation 76310860731 - ODPC 5644



Tensions, conflits, agressivité, violence : questionner les postures professionnelles dans la relation à l'utilisateur

L'agressivité ou la violence ressentie face à un interlocuteur (ou à un groupe) questionne à la fois le comportement de l'interlocuteur et notre propre posture.

Pour nous-mêmes et pour nos interlocuteurs, le sentiment de n'être ni écouté ni compris, et celui de ne pas comprendre l'autre sont fréquents. Au mieux, ressentons-nous l'autre - tout comme il nous perçoit lui-même - à travers nos propres filtres et interprétations. Il en résulte le plus souvent des frustrations, des tensions, voire des conflits et des comportements agressifs.

Cette formation propose de prendre conscience et de re-questionner nos propres attitudes et stratégies lors des situations de tension et dans les moments de vie professionnelle où les sentiments de peur et de colère apparaissent face à la provocation, à l'agressivité, à la peur et à la colère de « l'autre ».

Mais si la réflexion permet de comprendre et de reprendre de la distance, elle ne suffit pas à changer nos propres attitudes. La pédagogie participative de cette action proposera de nombreuses mises en situation afin qu'au-delà de l'échange théorique, chacun puisse, avec, grâce, et pour le groupe, s'autoriser, d'une part à montrer les difficultés vécues et d'autre part à rechercher et proposer des alternatives aux situations vécues.

Ainsi, à partir de situations réelles vécues par les participants, des sous-groupes se constituent où l'animateur aide à mettre en scène les problèmes rencontrés. Ce premier travail éclaircit les enjeux pour les différents protagonistes de la scène et permet une prise de conscience des comportements et motivations de chacun (travail sur l'empathie avec l'utilisateur).

Dans le principe du théâtre-forum (Cf. annexe), la scène est jouée devant le reste du groupe. On demande alors aux « spectateurs » de remplacer le professionnel en difficulté et d'improviser de nouveaux comportements, ou de nouvelles argumentations, pour tenter de débloquer la situation. La multiplication des attitudes, des comportements, des argumentations permet à chacun d'envisager d'autres savoir-être et savoir-faire.

À partir des situations jouées et des alternatives proposées, une analyse et des apports théoriques viennent enrichir l'expérience vécue.

Thématiques

- L'écoute
- L'expression
- L'agressivité, le stress, la gestion des conflits
- La distance professionnelle

Selon les situations abordées :

- Les attitudes d'écoute (PORTER).
- Les notions d'empathie, de congruence, d'accueil positif inconditionnel (Rogers).
- Les techniques de reformulation et d'investigation.
- Les mécanismes personnels d'interprétation (appel à notre culture sociale et/ou professionnelle, projections psychoaffectives, inférences...).

Tensions, conflits, agressivité, violence : questionner les postures professionnelles dans la relation à l'utilisateur

- Le rapport à l'interlocuteur et les effets de notre communication : non verbale (prise de conscience et contrôle des comportements réflexe, observation de l'interlocuteur...) ; verbale, tant sur le fond (argumentation, contre-argumentation, assertivité...) que sur la forme (débit, rythme, élocution, vocabulaire, persuasion...).
- Comprendre l'agressivité, différence entre violence et agressivité.
- Distance professionnelle et relation.
- Les réponses de l'organisme face au stress (fuite, soumission, affrontement).
- La gestion et la prévention des conflits.
- La négociation de conflit.
- L'assertivité.

Public : Groupe pluridisciplinaire (15 participante-s max.)

Prérequis : aucun

Durée : 3 jour(s) 21 heures

Coût : Pour l'organisation d'une formation sur mesure (INTRA) : **nous consulter**

Inscriptions en ligne et tous renseignements

www.i-ac.fr

Mail : iac@i-ac.fr

Tél. : 05 62 17 20 86

Courrier : Institut d'anthropologie clinique

29 chemin des Côtes de Pech David – 31400 Toulouse