

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS ET DES CONDUITES VIOLENTES

OBJECTIFS

- Comprendre la problématique violente et repérer les processus en jeu
- Savoir identifier et analyser les situations engendrant agressivité ou violence des dispositifs de prévention
- Acquérir des attitudes susceptibles de désamorcer les situations
- Développer des stratégies de résolution des conflits

THÈMES ABORDÉS

1. Situer la problématique

- Auto-évaluation de l'existant : les différentes formes de violences rencontrées, les causes, les facteurs d'amélioration
- Expression des ressentis des participants
- Conscience des besoins

2. L'agressivité et le processus conflictuel

L'agressivité : ce qui la génère, ses différentes formes

Les conflits :

- L'émergence des conflits
- La nature ou objet du conflit
- Les différentes sortes de conflits
- Rappels sur la communication
- La place de l'affectif dans les relations professionnelles (émotions, sentiments, comportements)

3. Méthodes de gestion de conflits et les conduites violentes

- Préparation à la gestion d'un conflit
- Grilles d'analyses de situation et de résolutions de problèmes
- Discussion constructive et conduite de réunion
- Les 3 temps de la négociation : consultation, confrontation et concrétisation
- Médiation et recherche de consensus
- Degrés de résolution de conflits et les différentes issues : compromis, consensus, rupture ...
- Puniton, sanction, réparation

4. La dynamique de groupe

- Les rôles dans un groupe
- Les conditions et les obstacles au travail d'équipe

5. Vers une dynamique du changement

- Sur le plan individuel
- Sur le plan collectif

Stage intra : **3 jours**

Stage inter : nous
consulter