

PRÉSENTATION

- "Elle ne voulait pas se séparer de son enfant. La tension était à son comble. Elle me fixait du regard. La police était avisée", **Chloé, assistante de vie.**
- "Il menaçait de se jeter par la fenêtre si on faisait un pas de plus. Mon équipe et moi avons compris que nous n'avions pas droit à l'erreur", **Philippe, sapeur-pompier.**
- "Il s'était enfermé dans une pièce et refusait d'ouvrir la porte. J'essayais de lui parler", **Kader, agent de sécurité.**
- "Nous étions face à face. Mon collègue était en train de donner l'alerte : que lui dire ?", **Jean, surveillant de prison"**

OBJECTIFS

Cette formation a pour finalité de permettre au professionnel formé de comprendre les mécanismes d'un conflit verbal pour mettre en oeuvre les clés de négociation afin de l'apaiser et de maintenir un contact verbal.

Compétence(s)/ connaissance(s) développée(s) :

- Connaître les impacts des pathologies sur le comportement
- Connaître les outils permettant d'apaiser et désamorcer un conflit verbal
- Analyser une situation de crise et repérer les spécialités pour la traiter
- Maintenir un cadre bienveillant et une écoute active

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Auto-évaluation des compétences fixées, en début et en fin de session
- 50% d'apports théoriques et de concepts fondamentaux pour comprendre
- 50% d'apports techniques et de mises en situation analysées pour expérimenter (filmées)
- Exercice dos à dos
- Apprentissage par les compétences

POUR QUI ?

Assistant(e) et agent d'accueil.

PROGRAMME

1) Comprendre :

- L'agression verbale et les 5 principes de développement d'un conflit
- Les 3 menaces type
- Le passage à l'acte

2) S'adapter :

- Les cas spécifiques (le suicidant, le désespéré, le trouble de personnalité, la séquestration)
- Le non verbal et le paraverbal

3) Les émotions :

- Sensation, émotion, sentiment
- Impact des pathologies sur les publics accueillis
- Le comportement

4) Agir :

- Canaliser et gérer l'agressivité verbale : principe ERIC
- Identifier le risque de passage à l'acte et l'éviter : principe DTI
- Émotions et conflit
- Posture proactive et posture d'apaisement

5) Mener un entretien :

- L'écoute active
- Clôturer un entretien sans rupture : principe DESC
- Organiser l'espace

6) L'après conflit :

- L'entretien d'explicitation
- Gérer son stress avant, pendant et après le conflit : la cohérence cardiaque
- Notion de defusing
- Notion de crise

Pré-requis :

Aucun



- Cette formation a été pensée par et pour des professionnels de terrain et vous permettra d'acquérir 3 outils de négociation simples et faciles à mettre en oeuvre.
- Programme et contenu construits en partenariat avec des négociateurs de crise du RAID.

Référence **INTRA**

INTER

Informations :

09 81 88 99 63 | www.gesivi.fr

14 h en présentiel

2 Jours

Groupe: 6 à 15 apprenants

à partir de 2125€ HT/Groupe

(frais déplacement formateur en sus)

14 h en présentiel

2 Jours

665 € HT/Apprenant

(repas et hébergement non inclus)

En option

- Fiches techniques : lire la violence