# Programme de Formation

## Prévenir et gérer les conflits, l'agressivité et la violence entre professionnels

## Organisation

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

## Contenu pédagogique

### Public visé

Tout professionnel travaillant en équipe

### Objectifs pédagogiques

Échanger sur ses représentations de la violence et de l'équipe.

Comprendre et conceptualiser le phénomène de la violence.

Connaître les obligations réglementaires en matière de prévention et de gestion des risques s'imposant à l'employeur et identifier les différents types de violence au travail.

Connaître les facteurs favorisant la violence.

Savoir ce qu'est une équipe.

Appréhender la dynamique de la communication interpersonnelle et collective en situation conflictuelle (principes de base).

Acquérir des techniques d'écoute active et de médiation permettant d'accepter les divergences de points de vue et de structurer sa communication : mieux se connaître.

Savoir traiter les situations violentes, faire un travail de régulation en choisissant des modes de communication adaptés.

Réfléchir de manière plus globale à son fonctionnement et poser les bases d'une collaboration efficace en équipe.

### Description

**Échanger sur ses représentations de la violence et de l'équipe :**

- Qu'est-ce qui est violent pour moi ?
- Qu'est-ce qui est violent pour l'autre ?
- Dans mon travail, quels sont les facteurs qui peuvent être déclencheurs de violence ?
- Comment est-ce que je préviens la violence ?
- Comment est-ce que je gère la violence ?
- Qu'est-ce qu'une équipe ?
- Comment la violence est-elle prévenue et gérée au sein de mon équipe ?
- Quels besoins ? quelles pistes d'amélioration ?

**Comprendre et conceptualiser le phénomène de la violence :**

- Définition, conceptualisation de l'agressivité en tant que mode relationnel porteur de sens.
- Les facteurs psychologiques et sociologiques intervenant dans l'agressivité et la violence.
- Les aspects culturels « invisibles » qui conduisent à des situations d'impossibilité d'échange social.

**Connaître les obligations réglementaires en matière de prévention et de gestion des risques s'imposant à**

**l'employeur et identifier les différents types de violence au travail :**

- Les obligations de l'employeur : Acteurs, enjeux, différents types de conflits.
  - Obligation de résultat.
  - Conduire des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail.
  - Mener des actions d'information et de formation de ses salariés sur la santé et la sécurité.
  - Mettre en place une organisation et des moyens de travail adaptés.
  - Principes généraux de prévention.
  - Évaluation des risques propres à l'établissement.
  - Sanctions.

**Connaître les facteurs favorisant la violence :**

- Origines et sources de l'agressivité et de la violence au sein d'une équipe de travail.
- Les émotions : peur, colère...
- Les vécus et ajustements : syndrome d'auto-culpabilité, identification à l'agresseur, autoréparation.
- Les phénomènes inconscients et fantasmes destructeurs archaïques ; les mécanismes de défense inconscients en fonction des personnalités.
- L'agressivité réactionnelle à l'éclairage de la psychologie clinique.

**Savoir ce qu'est une équipe :**

- Définir « équipe ».;-Travail en équipe : forces et faiblesses.
- Mode de fonctionnement d'une équipe.
- Droits/devoirs.
- Les personnes ressources.

**Appréhender la dynamique de la communication interpersonnelle et collective en situation conflictuelle (principes de base) :**

- Interaction.
- Formation des images réciproques.
- Les phénomènes de groupe (risques de « clanification », bouc émissaire, pouvoir d'influence, notion de leadership...).
- Attitudes et cadres de référence.
- Communication verbale et non verbale.

**Acquérir des techniques d'écoute active et de médiation permettant d'accepter les divergences de points de vue et de structurer sa communication ; mieux se connaître :**

- L'écoute active.
- Le développement d'une conduite assertive.
- La prise en compte des éléments contextuels.
- La prise en compte des émotions.
- Le questionnement.
- La reformulation.
- La synchronisation verbale et non verbale.

**Savoir traiter les situations violentes, faire un travail de régulation en choisissant des modes de communication adaptés :**

- Traiter la situation violente ou agressive : Rappeler le cadre, rappeler les règles du jeu.
  - La description des faits.
  - L'expression des sentiments provoqués par ces faits.
  - Recherche d'une solution concrète.
  - Recherche d'un accord raisonné.
  - Évaluation des conséquences pour les différentes parties.
  - Établir la confiance.

**Réfléchir de manière plus globale à son fonctionnement et poser les bases d'une collaboration efficace en équipe :**

- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange.
- Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de ces nouvelles règles.
- Place de la parole, qualité du soutien social et du lien social.
- La question d'appartenance à un collectif de travail.
- Assurer le suivi, la régulation et la médiation.

## Prérequis

Aucun

## Modalités pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'articulent selon deux axes :

- Une activité cognitive pour l'acquisition des connaissances théoriques et pratiques, associée à une démarche interactive et participative, elle engage les participants à co-construire avec l'intervenant la dynamique du processus pédagogique.
- Une analyse des pratiques professionnelles : basée sur l'étude de cas et situations cliniques, elle favorise l'intégration des contenus à travers le partage des expériences.

## Moyens et supports pédagogiques

Nos supports pédagogiques reposent sur des références actualisées (scientifiques, réglementaires, organisationnelles, méthodologiques, etc).

## Modalités d'évaluation et de suivi

Un dispositif adaptable d'évaluation est mis en place en fonction des besoins et demandes spécifiques du client :

- Questionnaire en amont pour cerner les attentes et besoins du/de la stagiaire.
- Évaluation des connaissances au début de la formation.
- Évaluation des acquis en continu : quiz, questionnaires, étude de cas, mises en situation.
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'un certificat de réalisation.
- Questionnaire individuel de satisfaction.
- Questionnaire « à froid » 3 mois après la formation (dispositif optionnel)