


Gestion des situations difficiles (violence, alcoolisation, etc...)

 **2 jours (14h)**

 **présentiel**

 Devis sur demande transmis sous 48 h - 1090 € à 1200 €
Tarif HT (exo TVA) par jour de formation

 Dates à fixer conjointement (délai d'accès à partir de 10 jours)

NOUVEAU

Objectifs :

Repérer les signes d'alcoolisation, de violence manifeste ou contenue. Désamorcer la situation en mobilisant **la Communication Non Violente (OSBD)**, **l'Analyse Transactionnelle simplifiée** (Parent-Adulte-Enfant), l'approche développée par Philippe Breton « Argumenter en situation difficile » et les **méthodes promues en matière de premiers secours en santé mentale**.

Mener un entretien de recadrage conforme au cadre légal et au règlement intérieur.

Préserver sa santé physique et psychique.

Méthode pédagogique :

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation afin de repérer les besoins spécifiques.

La méthode pédagogique est interactive et participative favorisant le processus d'apprentissage. Apport théorique interactif (supports visuels), Théâtre forum, Quiz vrai/faux,

Atelier cartographie (paperboard Wooclap)

Méthodes actives : Mises en situation, études de cas, codéveloppement, autodiagnostic. L'échange est privilégié, un temps est consacré aux questions-réponses. Les supports pédagogiques sont remis à chaque stagiaire.

Évaluation continue :

Appréciation du formateur sur l'acquisition des compétences pendant la formation à l'aide d'applications, de quiz, et de jeux de rôle.



Responsables d'exploitation – Managers



Consultant spécialisé



Occuper des fonctions de management

Programme

Introduction

I- Cadre

- I.1 Présentation des objectifs et déroulement de la formation.
- I.2 Recueil des attentes des participants.
- I.3 Expression des représentations liées aux addictions et à la violence au travail

II- Cartographie des situations et des risques

III- Retour d'expériences

- III.1 Repérer les situations à risque dans le service
- III.2 Élaborer des « situations-problèmes »
- III.3 Caractériser les situations
- III.4 Identifier impacts et conséquences sur les parties prenantes (Entreprise-Responsable-Salariés-Bénéficiaires et clients...)

IV- Désamorcer une crise en utilisant différents outils communicationnels

- IV.1 A partir de situations concrètes, s'entraîner à agir en situation difficile
- IV.2 Produire un protocole d'actions adaptées
- IV.3 Identifier les ressources

V- Synthèse et plan d'action

- V.1 Prendre soin de soi et des autres
- V.2 *Anticiper les situations difficiles*

I- Outils et techniques de résolution

- I.1 Argumenter en situation difficile (P. Breton) : cadrer, objectiver, ouvrir.
- I.2 OSBD avancé : formuler une demande négociable.
- I.3 Écoute active et gestion des émotions

II- Atelier « situation difficile »

- II.1 Simulation : tentative de négociation/recadrage avec conducteur sous influence.
- II.2 Analyse transactionnelle : repérer les glissements de posture.
- II.3 Feed-back structuré par observateurs.

III - Session de codéveloppement (cas réels) - De la production de la demande aux propositions

IV - Élaboration des plans d'action

IV.1 Plan individuel : chaque participant rédige trois engagements personnels (prévention, alerte, soutien pair-aidant).

IV.2 Plan collectif : fiche mesure – responsable – échéance – ressources, validée en groupe.

Conclusion