

## &gt;&gt; Gestion des situations violentes ou conflictuelles en entretien

**date[s]**

2 jours non fractionnables  
jeudi 18 et vendredi 19 novembre 2010

**horaires**

de 9h à 17h

**lieu[x]**

Prisme-Limousin  
Salle de conférence  
Le Carré Jourdan  
13 cours Jourdan 87000 Limoges

**nombre de personnes**

15 personnes maximum

**intervenant[s]**

**Dr Nariman BALOUTCH**  
Psychiatre Praticien Hospitalier  
au CH Esquirol Limoges, vacataire à  
l'ESAT A. Chevalier [ALEFPA],  
FO et MAS [AREHA] de Bellac

**modalités**

Coût : 50 euros / personne / formation  
Droit d'accès / organisme / an  
Inscription obligatoire

**contact et inscription[s]**

Virginie Chalumeau / Christophe Croze  
tél : 05 55 10 00 38  
virginie.chalumeau@prisme-limousin.fr

Prisme-Limousin  
Le Carré Jourdan  
13 cours Jourdan 87000 Limoges  
www.prisme-limousin.fr

**Objectifs**

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de limiter leurs réactions inefficaces, de faire face aux comportements négatifs, de traiter les désaccords et de renforcer leur confiance en soi.

**Publics**

Formateurs, éducateurs, personnels des structures d'accueil, d'information et d'orientation.

**Contenu**

- > **Comprendre le conflit :**
  - repérer les différents types d'acteurs,
  - identifier la nature des conflits,
  - prendre connaissance de son attitude face au conflit.
- > **Optimiser sa communication :**
  - distinguer faits et opinions,
  - identifier le cadre de référence,
  - pratiquer l'écoute active,
  - reformuler,
  - comprendre le mécanisme des transactions.
- > **Gérer les conflits pour gagner en efficacité :**
  - maîtriser ses émotions,
  - valoriser une attitude assertive,
  - savoir négocier, argumenter,
  - trouver un accord,
  - analyser la situation vécue.

**Méthode pédagogique**

- Auto diagnostics.
- Exercices pratiques de cas à partir des situations vécues dans leur quotidien par les participants.
- Apports théoriques et méthodologiques.
- Echanges avec le formateur.

