Programme de l'intervention

ATELIER : Soutenir un public en détresse et faire face au conflit

Organisation

Durée : 1 heure

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Agents et salariés

Description

Cet atelier offre des clés pratiques pour interagir efficacement avec des publics vulnérables et gérer les situations conflictuelles. Il combine théorie concise et exercices immersifs pour une appropriation rapide.

Objectifs de l'atelier :

- Comprendre les mécanismes de la détresse et du conflit
- Acquérir des techniques d'écoute active et de désescalade
- Développer des stratégies de gestion émotionnelle face aux situations tendues

Déroulé de l'atelier :

- **Accueil et introduction**
  - Présentation de l'atelier et de ses objectifs
  - Recueil des attentes des participants
- **Comprendre la détresse et le conflit**
  - Définition et manifestations de la détresse psychologique
  - Les différentes sources et dynamiques du conflit
  - Impact sur les agents et le public
- **Les fondamentaux de l'écoute active**
  - Principes et techniques (reformulation, questionnement ouvert, empathie)
  - Exercice pratique : mise en situation d'écoute
- **Désamorcer le conflit : techniques et stratégies**
  - Communication non-violente (CNV) : les bases
  - Gestion des émotions (les siennes et celles de l'interlocuteur)
  - Exercice pratique : jeu de rôle sur une situation conflictuelle
- **Prendre soin de soi : prévention du stress et de l'épuisement**
  - Reconnaître les signes d'alerte
  - Techniques de relaxation rapide et de recentrage
  - Ressources pour le bien-être
- **Échanges et questions-réponses**
  - Partage d'expériences et de bonnes pratiques
  - Synthèse des apprentissages clés

À la fin de cet atelier, vos agents sauront identifier les signes de détresse, écouter activement, désamorcer les tensions et préserver leur propre bien-être.

Modalités pédagogiques

Format d'animation : Présentiel

Moyens et supports pédagogiques

L'atelier favorise une immersion pratique grâce à une animation experte adaptée au public, une présentation visuelle (diaporama) enrichie de supports variés (fiches outils, guides, jeux, courtes vidéos, sondages en direct ou quiz interactifs). Après un court rappel des concepts et faits majeurs du sujet, des mises en pratiques concrètes sont réalisées.