



THETRUSTEDAGENCY.COM



PROGRAMME



PARCOURS PEACE[®]

 GESTION DES CONFLITS,
DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITÉ



GESTION DES CONFLITS, DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITÉ

OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de la formation, les participants seront capables de prévenir et de pacifier les situations conflictuelles aiguës auxquelles ils seraient confrontés en toute sécurité, en appliquant les techniques utilisées par des professionnels de résolution de crise adaptées à leur milieu professionnel ou privé.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 1 DÉFINIR le processus d'un conflit
- 2 COMPRENDRE les mécanismes de la frustration
- 3 IDENTIFIER le profil de l'individu en crise
- 4 GÉRER ses émotions et celles de l'individu
- 5 ADOPTER une attitude positive de prévention et de gestion face au conflit
- 6 ÉTABLIR une stratégie de communication
- 7 UTILISER les techniques de l'écoute active
- 8 IDENTIFIER une pratique professionnelle adaptée face aux situations à risques conforme à la réglementation en vigueur.
- 9 GESTION POST CRISE : Comment accompagner les personnes ayant subi un choc émotionnel

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode expositive, interrogative et participative. Exercices d'application et simulation.

ÉLÉMENTS DU CONTENU



LES ORIGINES PSYCHOLOGIQUES DE L'AGRESSIVITÉ



LES DIMENSIONS DES PERSONNALITÉS DIFFICILES



LES PSYCHOPATHOLOGIES



STRESS ET ÉMOTION



LES COMMUNICATIONS, NON VERBALE ET D'INFLUENCE



LES TECHNIQUES D'OPTIMISATION DU POTENTIEL



L'ESCALIER DU CHANGEMENT COMPORTEMENTAL



PROCÉDURE DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNELS VICTIMES DE SITUATIONS DE CRISE

LE FORMATEUR



JEAN-BAPTISTE MARTINEZ

Jean-Baptiste Martinez est un ex-membre des ERIS, les unités d'intervention de l'administration pénitentiaire. Précurseur de la négociation de crise, il a réalisé plus de 350 missions dans ce groupe d'élite. Expert pour l'agence TTA-The Trusted Agency aux côtés de Laurent Combalbert, ex-négociateur du RAID, il intègre l'ONG internationale HERMIONE qui rassemble des négociateurs de crise. Il intervient auprès de tous types d'organisations en tant que conférencier, formateur ou conseiller. Il a formé à ce jour des milliers de personnes que ce soit au sein d'organisations privées ou publiques.

Jean-Baptiste MARTINEZ est formateur des personnels pénitentiaires depuis 2010 et ancien membre du Groupe d'Intervention du Ministère de la Justice, spécialisé dans la Médiation de Crise.

- Formateur Professionnel d'Adulte, inscrit au RNCP
- Négociateur confirmé NSTAA[®]
- Praticien en Techniques d'Optimisation du Potentiel, TOP[®]
- Coach certifié en PNL et Psychologie Positive.



TEST DE PROFIL EN LIGNE

Pour développer sa connaissance de soi, chaque participant a la possibilité de faire son test de profil de pacificateur et de télécharger ses résultats au format pdf (10 minutes).

[PROFILDEPACIFICATEUR.COM](https://profildepacificateur.com)

PROGRAMME

JOUR 1

MATINÉE 9H-12H30

INTRODUCTION DE LA JOURNÉE ET TOUR DE TABLE.

- Icebreaker : Exercice du crayon connecté (communication et coopération face au problème, intelligence collective)

1. LE CONFLIT : UNE APPROCHE PROTÉIFORME, L'IDENTIFIER ET LE COMPRENDRE

- Identifier le processus d'un conflit.
- L'effet témoin.
- Exercice en équipe : La demande n'est pas le besoin (brainstorming et créativité face au conflit)
- Les degrés de l'escalade de la violence.

PAUSE

MISE EN SITUATION DE CAS CONCRETS VÉCUS DES PARTICIPANTS (Analyse et débriefing)

2. LES OUTILS DE LA PRÉVENTION

- Les trois axes de la prévention : organisationnel, comportemental et Émotionnel.
- Utiliser les bons mots pour éviter les pires maux.
- Prévenir, c'est surtout gérer ses propres émotions avant celles de l'autre.

DÉJEUNER

APRÈS-MIDI 13H30 – 17H00

3. PRO® PAUSE DE RÉCUPÉRATION OPTIMALE

- Relaxation opérationnelle pour récupération pour optimiser sa performance et ses émotions.
- Mise en situation de cas concrets vécus des participants (Analyse et débriefing)

JOUR 2

MATINÉE 9H-12H

ÉTUDE DE CAS

gérer ses émotions en situation de tension : « Quand la critique est source de satisfaction... » (Travail en sous-groupe) – débriefing du test de profil PEACE®

4. GESTION DES DEGRÉS DE L'ESCALADE : DE LA FRUSTRATION À LA VIOLENCE

- ✦ Escalier du changement comportemental
- ✦ Pacifier en 5 phrases

PAUSE

MISE EN SITUATION DE CAS CONCRETS VÉCUS PAR LES PARTICIPANTS (Analyse et débriefing)

DÉJEUNER

APRÈS-MIDI 13H30 – 17H00

5. PRO® PAUSE DE RÉCUPÉRATION OPTIMALE

- Relaxation opérationnelle pour récupération pour optimiser sa performance et ses émotions.

6. RÉDUIRE L'IMPACT ÉMOTIONNELLE ET ACCÉLÉRER LE TEMPS DE RÉCUPÉRATION

- Méthode SPARC où comment affronter les obstacles tout en faisant preuve de résilience face aux difficultés de la vie quotidienne.
- La thérapie ACT : (Acceptation and Commitment Therapy). Accepter ce que ne nous pouvons pas contrôler et s'engager dans l'action.

7. ATELIER 3P : PROTOCOLE PEACE® PERSONNALISÉ

- (En sous-groupe les participants pourront construire leur propre routine face au conflit afin de le prévenir, le gérer et accélérer leur récupération émotionnelle.)

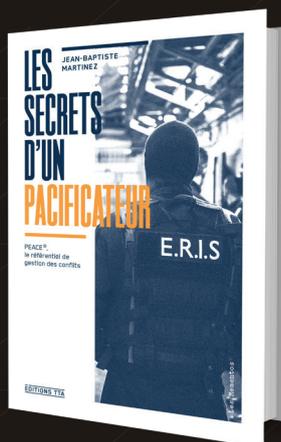
SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE

et débriefing des deux journées, évaluations, tour de table et derniers conseils pratiques.

REMISE DU LIVRE

« Les secrets d'un pacificateur : PEACE®, le référentiel de gestion des conflits ».





LES SECRETS D'UN PACIFICATEUR

PEACE® LE RÉFÉRENTIEL DE GESTION DES CONFLITS

COMMENTAIRES CLIENTS ★★★★★ 5 SUR 5

“

« Ce manuel est à conseiller tant pour aborder les conflits professionnels que dans le cadre privé. »

“

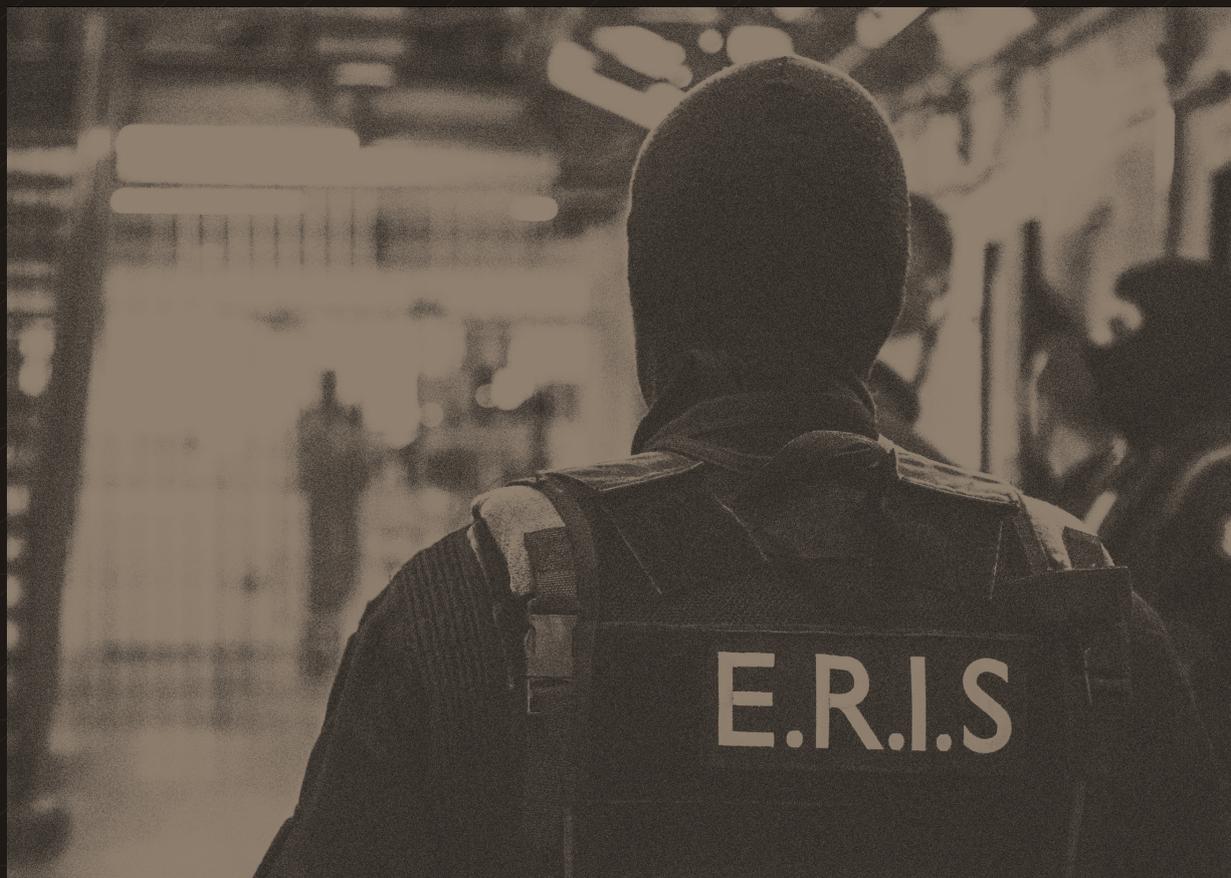
« Je recommande la lecture de cet ouvrage à tous ceux qui souhaitent acquérir des outils simples et efficaces à utiliser au quotidien, pour gérer les conflits de tous les jours. »

“

« Un bel ouvrage à mettre entre toutes les mains qui de ceux s'intéressent à la relation à l'autre. »

Conçue comme une boîte à outils, la méthode P.E.A.C.E.® est le fruit de plus de 15 ans d'expérience dans la gestion de crise en établissements pénitentiaires. L'auteur, issu de l'intervention et expert en Communication Opérationnelle de Crise, propose des techniques pragmatiques utilisées par des professionnels de résolution de crise et adaptées aux différents milieux. Ces outils

aideront les spécialistes des RH, les managers ainsi que tous ceux qui souhaitent gérer ces nombreuses formes de conflits auxquels ils sont confrontés. C'est une approche globale à cette thématique si complexe, mais tellement enrichissante, car elle rend plus humble et plus humain celui ou celle qui l'applique.





[THETRUSTEDAGENCY.COM](https://thetrustedagency.com)