

Gestion des conflits

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les professionnels de l'insertion sont confrontés à des personnes qui vivent des situations sociales difficiles. Ces situations, parfois traumatisantes, porte une charge émotionnelle intense qui peuvent les amener à développer des comportements inadaptés. Tous les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement peuvent faire face à des situations où cette violence inhérente au contexte social se trouve de surcroît exacerbée par la détresse des personnes accueillies. Les conflits, sous leur manifestation la plus visible : la violence, sont donc un risque omniprésent, ce qui justifie leur prévention et leur prise en charge quotidienne dans leur dimension individuelle mais aussi collective.

L'action de formation vise à « outiller » les professionnels pour qu'ils soient capables d'adopter des comportements adaptés et cohérents avec leur mission dans la gestion des conflits interpersonnels.

Objectifs pédagogiques :

- « Lire » une situation où la violence est présente avec ses caractéristiques comportementales, émotionnelles, ses effets et conséquences sur les individus et sur l'organisation.
- Situer la violence en tant que processus interactionnel et identifier les facteurs d'amplification ou de régulation du phénomène.
- Reconnaître les effets de sa propre communication sur le processus de conflit.
- Construire et mettre en œuvre des stratégies individuelles et collectives de régulation des manifestations de violence, qui soient cohérentes avec leur degré d'intensité et avec l'objectif poursuivi.
- Évaluer l'efficacité des stratégies de régulation mises en place.

MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Articulation de pédagogies actives (80%) et d'apports théoriques ciblés (20%).

Travail à partir d'études de cas des situations vécues par les participants, afin de faciliter l'appropriation des contenus et la mutualisation.

Fil rouge : travail de coconstruction d'une « boîte à outils » des bonnes pratiques de gestion de conflit.

Un questionnaire de recueil des besoins individuels sera réalisé en amont de la formation afin d'optimiser les réponses aux besoins des participants.



Public

Personnel d'accueil et d'accompagnement

Modalités d'évaluation et de validation

QCM d'évaluation à l'entrée et à la fin de la formation. Attestation de validation des acquis.

Intervant.e.s

Emmanuel RHETY
ThinkWe

Durée

14 heures

Pré-Requis

Pas de pré-requis

Délai d'accès

15 jours avant la formation
12 places

COÛT DE LA FORMATION

600 € prix adhérent
900 € pour les non adhérents

CONTACT

Florent Gorson,
Chargé de Mission
Tél. : 06.34.69.12.82
contact@europlie.asso.fr

CONTENU DE LA FORMATION

Les professionnels de l'insertion sont confrontés à des personnes qui vivent des situations sociales difficiles. Ces situations, parfois traumatisantes, porte une charge émotionnelle intense qui peuvent les amener à développer des comportements inadaptés. Tous les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement peuvent faire face à des situations où cette violence inhérente au contexte social se trouve de surcroît exacerbée par la détresse des personnes accueillies. Les conflits, sous leur manifestation la plus visible : la violence, sont donc un risque omniprésent, ce qui justifie leur prévention et leur prise en charge quotidienne dans leur dimension individuelle mais aussi collective.

Jour 1 : La violence « démasquée »

- Définitions des termes violence, conflit, agressivité et formes de violence (physique, verbale, symbolique)
- Expérimentation d'une grille de lecture opératoire des situations de conflit

Jour 2 : Agir en stratège

- Les stratégies d'évitement, d'accommodement, d'imposition compétition
- Les stratégies de collaboration, de compromis, de recours à une tierce partie
- Etude de cas et co-construction de stratégie de régulation

QUALITÉS

Taux de satisfaction : Nouvelle formation

Taux de validation des compétences : Nouvelle formation

INCLUSION ET HANDICAP

Nous sommes disponibles pour échanger avec vous et rechercher ensemble des solutions pour vous accueillir.