



Gestion des conflits

6 et 7 juillet 2023

A qui s'adresse cette formation?

Professionnel·le·s des structures relevant du champ de la lutte contre les exclusions.

Prérequis

Aucun prérequis.

Objectifs de la formation

Ce module de formation va permettre aux participant·e·s de :

- Comprendre les mécanismes conduisant à l'escalade d'un conflit
- Acquérir des outils de réponse à des situations de conflits pour engager une désescalade et assurer leur sécurité ainsi que celle des autres membres et usager·ère·s de l'association
- Découvrir et s'approprier des méthodes et des outils de prévention et de gestion des conflits
- Acquérir des outils de réponses à des situations de conflits voire de violence pour engager une désescalade et assurer leur sécurité ainsi que celle des autres membres et usager·ère·s de l'association

Programme

Séquence 1 : Comprendre les mécanismes conduisant à l'escalade d'un conflit *(J.1 matin)*

- Découvrir les principaux déclencheurs de conflits dans la relation d'accueil
- Réaliser un diagnostic de ses comportements en situation conflictuelle
- Repérer les manifestations physiques, émotionnelles, psychologiques chez les individus

La situation conflictuelle

- Les conflits dans la relation et ses déclencheurs
- Le repérage de la frustration, la toute-puissance, la colère, les émotions, les mots et attitudes
- Les bases d'une relation constructive

Séquence 2 : Les outils de réponse à des situations de conflit *(J.1 après-midi)*

- Mettre en place les bases d'une communication constructive
- Avoir la capacité d'adopter les différentes attitudes pour éviter ou atténuer une situation conflictuelle
- Communiquer avec assertivité

La communication constructive

- Les états du moi (rencontrer son adulte – analyse transactionnelle)
- Les différentes attitudes d'écoute
- L'espace proxémique (la distance physique dans les relations)

Programme

Séquence 3 : Les méthodes et outils de prévention et de gestion des conflits (J.2 matin)

- Recréer dynamique de groupe, retour sur les acquis de la veille
- Repérer les différents types de personnalité pour gérer « les personnalités difficiles »
- Identifier les 3 éléments qui contribuent à former la reconnaissance de soi

La guidance des personnalités difficiles :

- Les types de personnalités (Process Com)
- La reconnaissance de soi (modèles et outils D. Ranger – université psychologie C. Albrecht à Kiel - Allemagne)
- Le triangle dramatique (analyse transactionnelle)

Séquence 4 : Les outils de réponse à des situations violentes (J.2 après-midi)

- Identifier sa propre posture favorite en cas de conflits
- Se connecter à l'autre (Interpréter le langage non verbal, s'adapter)
- Identifier et reconnaître ses propres besoins psychologiques

La gestion de soi dans la relation à l'autre :

- La synchronisation (PNL) ; Se connecter à soi (outils de sophrologie)
- Retrouver son calme après une altercation verbale (méthode ADECD)

Démarche pédagogique et évaluation

Pédagogie de la découverte.

Apports théoriques et participatifs. Questionnaire en amont pour adapter le contenu aux stagiaires.

Exercices pratiques et contextualisés : Présentation croisée, photolangage, expérimentations, travail en sous-groupes, partages en grand groupe, concept analyse transactionnelle, process communication, tests, jeux de rôles, quiz.

Auto-évaluation en amont de la formation et en aval, questionnaire de satisfaction.

Une attestation de suivi sera remise à l'issue de la formation.

Calendrier : 6 et 7 juillet 2023 (soit 14 heures de formation)

Lieu de formation : Paris ou Porte de Paris

Intervenant(e)(s) : Consultantes spécialisées

Coût d'inscription: Adhérent fédération : 320 euros par participant-e - Non adhérents : 380 euros

Pré-inscription en ligne sur : <https://forms.gle/fk71pj42wuLDubHP8>

Une réponse sur la demande de préinscription vous sera adressée au plus tard 1 semaine avant le début de la formation.

N'hésitez pas à nous faire part d'une situation de besoins spécifiques qui pourrait nécessiter l'adaptation de la formation.



Contacts Fédération des Acteurs de la Solidarité IdF

30 boulevard de Chanzy - 93100 Montreuil—Organisme de formation : 11752245275—Qualiopi : N°1052

Isabelle Médou-Marère
Directrice Régionale

01 43 15 80 10
isabelle.medou-marere@federationsolidarite-idf.org

Elise NOEL-CHEVALIER
Gestion administrative et référente handicap en cas de besoin d'adaptation de la formation
01 43 15 80 10
formation@federationsolidarite-idf.org



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION**