

## Anticipation et gestion des conflits

**Public cible :** Accompagnateurs socioprofessionnels et encadrants techniques pédagogiques et sociaux

**Prérequis :** Connaître le secteur de l'IAE

**Durée :** 2 jours soit 14 heures

**Dates et lieux :** A définir

**Horaires de formation :** 9h - 17h

**Nombre de participants :** 12 personnes maximum

**Coût :** 225 € par jour par personne soit 450 € par personne la formation

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif général de cette formation est d'amener les accompagnateurs et les encadrants techniques à mieux appréhender les situations de conflits et à développer des postures adéquates.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation devra permettre aux professionnels de :

- Comprendre et analyser les processus qui mènent aux conflits
- Connaître les différentes formes de violence
- Acquérir une méthode et des outils pour permettre d'intervenir avec efficacité
- Adopter une posture et une communication adaptées pour prévenir l'apparition des conflits

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Supports pédagogiques
- Analyse d'expérience de terrain
- Mise en situation, cas concrets

### EVALUATION / VALIDATION

- Tour de table collectif
- Questionnaire d'évaluation à l'issue de la formation
- Attestation de formation professionnelle

### CONTENU

#### Repérer les conflits et identifier leurs sources

- Identifier les types et les niveaux de conflits
- Prévenir, adapter, gérer : quelles sont les attitudes efficaces ?

#### Identifier les situations génératrices d'agressivité et de violence

- Les difficultés de communication
- La gestion des situations d'urgence

#### Savoir décoder les attitudes potentiellement agressives

- Les expressions verbales
- Les attitudes et le non verbal
- Identifier son rapport aux situations conflictuelles, agressives ou violentes

#### Désamorcer l'agressivité et gérer les situations agressives

- Les attitudes générant confiance ou méfiance
- L'écoute active et la reconnaissance de la demande
- L'auto-protection dans une situation complexe

#### Ateliers de mise en pratique : Résoudre les conflits

- Questionnement collectif : Y-a-t-il une spécificité aux conflits dans l'IAE ?