GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES DANS UN CADRE PROFESSIONNEL

23/02/2024

Contexte

Au sein des SIAE, les professionnels de l'encadrement, de l'accompagnement ou de l'accueil sont témoins, perçoivent ou doivent gérer des situations d'opposition, de désaccord, de violence ou d'agression... Pour instaurer un climat de travail serein et efficace pour eux et pour les autres, ces professionnels interviennent au quotidien. A partir de leur contexte, cette formation permet de prévenir et désamorcer les situations conflictuelles en prenant du recul et en enrichissant sa posture et ses techniques de communication émotionnelles et relationnelles.

Objectifs

Objectif professionnel

Prévenir, gérer et désamorcer les situations conflictuelles dans un cadre professionnel

Objectifs opérationnels et évaluables

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de ...

- Décrire les différentes étapes qui génèrent le conflit ainsi que les réponses possibles.
- Décrire les éléments déclencheurs de conflits et d'agressivité
- Sélectionner les stratégies et attitudes à adopter
- Identifier les savoir-faire comportementaux et les techniques de communication à adopter en fonction de l'environnement

Public : Professionnels de la relation et l'entretien d'aide : accompagnateur(trice)s socioprofessionnels, encadrant(e)s techniques d'insertion, chargés d'accueil...

Pré-requis : Aucun

Indicateurs de résultats :
Au 1er janvier 2024, 11 stagiaires formés depuis 2023. En 2023, les stagiaires ont attribué à cette action de formation, une note de satisfaction globale moyenne de 8,7/10 (sur 11 répondants) !

Durée	Dates, lieux et inscription	Nombre de stagiaires
2 + 1 jours soit 21 heures	Voir calendrier	12 maximum

Méthodes pédagogiques

Formation inter-entreprise collective en présentiel.

- Questionnaire préalable à la formation
- Méthodes participatives et didactiques privilégiant l'échange et la prise de recul sur ses pratiques
- Alternance de travaux en sous-groupes, d'apports conceptuels et méthodologiques en lien avec l'expérience et l'environnement des stagiaires
- Ressources documentaires mises à la disposition des stagiaires

Modalités d'évaluation

- Évaluations formatives et pédagogiques en cours et en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

Sanction : Remise d'un certificat de réalisation

Intervenant : Guy MELCHIOR, Formateur Communication et gestion des conflits – Educateur, préparateur mental, Intervenant en analyse de la pratique professionnelle, 10 années d'expérience de la formation auprès de publics de proximité, de terrain. Très bonne connaissance du secteur de l'insertion.

Cohérences des Projets et des Hommes

Coûts pédagogiques :

- Tarif adhérent : 695 € nets de taxe par stagiaire
- Tarif non-adhérent : 870 € nets de taxe par stagiaire

Organisme de formation : INAÉ - N° 75 33 10 594 33
N° SIRET : 823 810 106 00018

Contenu

Jour 1 Réparer et comprendre les situations conflictuelles

- Naissance du conflit : étapes et réponses appropriées
- Eléments déclencheurs
- Relations professionnelles : réalité et affectivité
- Notion de « contrat » : déclinaisons professionnelles et institutionnelles
- Maintenir la relation professionnelle et le dialogue au quotidien
- Système émotionnel, fonctionnement, utilité et débordements
- Manipulations émotionnelles et leurs conséquences
- Gérer la colère, la peur : la sienne et celle des autres
- Se protéger sainement

Jour 2 Décodage et outils d'intervention

- Rapport de force : Jeux et enjeux
  - Conflits de besoin ou conflits de pouvoir ?
  - Le triangle des tensions et ses composantes
  - La place de la culpabilité et du désir de réparation
- Ecoute et identification des besoins de l'autre
- Se positionner dans son rôle
- Faire des propositions concrètes, réalistes et mobilisatrices
- Formuler une critique constructive / accepter une critique
- Prendre du recul, tirer l'enseignement
- Nourrir la relation à travers le suivi
- S'affirmer dans une situation de tension

Intersession : Mise en application dans sa situation professionnelle

Jour 3 Retour d'expérience et ancrage des compétences

- Retour de l'intersession
- Jeux de rôle et mises en situation permettant la révision des points clés et le changement