

# COMMUNICATION NON VIOLENTE ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

INTER

## Contexte

*Vous êtes en situation d'encadrement, d'accompagnement ou d'accueil ?*

*Vous interagissez au quotidien avec des collègues, des clients, des partenaires ? Vous êtes parfois confronté à des situations de désaccord, de tension, voire de conflit ou d'agressivité ?*

*Cette formation est faite pour vous !*

*Elle vous propose d'explorer des outils concrets pour mieux vivre vos relations professionnelles, prévenir les conflits et désamorcer les situations délicates. En partant de votre réalité de terrain, elle vous aidera à prendre du recul, à enrichir votre posture et à développer une communication émotionnelle et relationnelle plus sereine et efficace.*

**Objectif professionnel :**

*Savoir identifier les sources de conflits et les désamorcer*

**Tarif adhérent :** 630 € / stagiaire

**Tarif non adhérent :** 780 € / stagiaire

*Cette formation est ouverte aux acteurs de l'ESS.*

## Objectifs pédagogiques

- Adopter les bonnes postures relationnelles pour favoriser les échanges
- Savoir reconnaître les signes avant coureurs de dégradations relationnelles
- Comprendre les raisons et les sources de relations conflictuelles
- Acquérir les outils pour désamorcer les désaccords avant qu'ils ne dégénèrent
- Gérer les situations de crise
- Reprendre le conflit a posteriori pour une activité apaisée

## Public

- Professionnels de l'accompagnement et de la relation d'aide : accompagnateurs socioprofessionnels, encadrants techniques d'insertion, agents d'accueil.

## Pré-requis

- Aucun

## Durée

14.00 heures (2.00 jours)

## Indicateurs de résultats

## Contenu de la formation

- Jour 1
  - Je travaille ma posture en gardant une ouverture d'esprit et des valeurs favorisant l'échange serein et apaisé.
  - J'anticipe les désaccords en maîtrisant les techniques d'écoute active qui permettent d'aller chercher l'origine de frustrations sources de conflits à terme.
  - Je favorise les relations en comprenant son propre fonctionnement et celui de l'autre pour anticiper les zones de tension et les complémentarités.
- Jour 2
  - Je gère les situations de stress en anticipant les situations de stress des protagonistes en fonction de leurs prédispositions intrinsèques.
  - Je désamorce les conflits en gérant les situations dégradées et l'agressivité dans une posture de médiation.
  - Je traite le conflit en reprenant la situation à froid pour en tirer un plan d'action pertinent et permettre aux personnes de reprendre leur activité de façon sereine en tirant les enseignements de la situation de conflit.

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

Eilan conseil (Evelyne Chaussade ou Mael Kerdoncuff), cabinet de conseil et de formation spécialisé dans l'ESS (Economie Sociale et Solidaire) et l'IAE depuis plus de 5 ans.

### Modalités pédagogiques

- Questionnaire de positionnement préalable à la formation
- Exercices de mise en application et mise en situation
- Retours d'expériences
- Outils et méthodes
- Echanges de pratiques

### Modalités d'évaluation

- Evaluation en cours de formation, à chaud et à froid
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Sanction : Remise d'un certificat de réalisation

### Accessibilité

Formation inter-entreprise collective : en présentiel dans une salle adaptée à la formation et équipée d'un vidéo-projecteur et d'un tableau blanc ou paper-board.

Pour toutes questions pédagogiques, administratives, handicap :

Contactez-nous : Marine CHAPOTOT et Christelle PONTAIS (référénte handicap) : [formation@inae-nouvelleaquitaine.org](mailto:formation@inae-nouvelleaquitaine.org)

### Inscription

[Rendez-vous sur le calendrier des formations](#)

Si cette formation n'est pas programmée sur le calendrier et que vous pouvez constituer un groupe de 8 personnes, n'hésitez à nous contacter : [formation@inae-nouvelleaquitaine.org](mailto:formation@inae-nouvelleaquitaine.org)