

COMMUNICATION NON VIOLENTE ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

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.

OBJECTIFS

Objectif professionnel

Savoir identifier les sources de conflits et les désamorcer

Objectifs opérationnels et évaluables

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

- 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



Indicateurs de résultats :

Nouvelle formation, pas de statistique disponible.

		
Durée	Dates, lieux et inscription	Nombre de stagiaires
2 jours soit 14 heures	Voir calendrier	12 maximum



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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.

- 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



Intervenant : 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.



Coûts pédagogiques :

- Tarif adhérent : 610 € nets de taxe par stagiaire
- Tarif non-adhérent : 760 € nets de taxe par stagiaire



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

CONTENU



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.