

# Prévenir et désamorcer les conflits dans l'accompagnement de publics en situation de fragilité



## Objectifs et compétences visées

- Maîtriser les techniques de communication, de prévention et de résolution de conflits
- Anticiper et prévenir les situations potentiellement violentes (menaces, agressions verbales, risque d'agression physique...)
- Savoir poser le cadre de son intervention et définir les limites
- Adopter les attitudes professionnelles en adéquation avec sa fonction
- Développer sa capacité à être calme, serein et affirmé face à une personne énervée ou en colère
- Savoir gérer son stress et ses émotions
- Mieux se positionner vis-à-vis de personnes fragiles et/ou en situation de précarité, d'exclusion

### Publics

Toute personne au contact de personnes fragiles et pouvant être exposée à des situations difficiles et conflictuelles et, en particulier :

- Chargés d'insertion, accompagnateurs socioprofessionnels, travailleurs sociaux
- Médiateur, agents de médiation, correspondants de nuit, agents de paisibilité
- Chargés de lien social, adultes relais, animateurs jardin, éco-médiateurs
- Secrétaires d'accueil, assistants de direction
- Encadrants techniques et chefs d'équipe

### Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

### Durée

2 jours, soit 14 heures – En présentiel

### Dates

➤ 27 et 28 septembre 2018 / Paris

➤ 9 et 10 septembre 2019 / Paris

Formation pouvant être organisée en Région, en inter ou en intra dans votre structure

### Nombre de participants

7 à 12 personnes

### Prix de la formation

En inter : 600 € par personne

En intra : tarif de groupe, nous consulter



## Programme détaillé

### Approche générale de l'agressivité et la violence et connaissance du cadre juridique

### Mise en contexte dans le cadre des interventions et travail sur la posture professionnelle

### Analyse de son rapport face aux situations émotionnelles et agressives

- Règles de base d'une communication orale, sereine et efficace
- Importance du corps et du non verbal
- Influence des systèmes de référence et de valeur sur la communication
- Attitudes et outils de l'écoute active : les techniques de reformulation et de questionnement, l'art du silence
- « Parler efficace » et ne pas provoquer de contre-arguments
- Différence d'impact selon que l'on émet des Faits, des Opinions et des Sentiments

### Analyse et compréhension des mécanismes affectifs

- Mécanismes de pulsion et leur manifestation
- Relation à autrui et mécanismes affectifs
- Affirmation de soi : les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices, assertives

### Les bons réflexes pour désamorcer un conflit et s'en sortir

- Désamorcer les situations conflictuelles entre usagers et personnel accueillant
- Exploiter son stress de manière constructive, contrôler ses émotions
- Relativiser et prendre de la distance pour limiter les conséquences émotionnelles
- Recommandations pratiques et procédures post-agression



## Méthode pédagogique

- Alternance entre apports théoriques, mises en situation et analyses de pratiques
- La démarche pédagogique proposée fait appel à des modalités d'apprentissage variées, toutes fondées sur une pédagogie active rendant les participants acteurs et actrices de la formation avec une place centrale donnée à l'outil théâtral. Chaque exercice est suivi d'une analyse.

☑ Validation et évaluation tout au long de la formation : quiz, synthèse orale et reformulation, mises en situation, plan d'action personnalisé... Une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant.

Accompagnement socioprofessionnel, médiation et lien social



### Idée parcours

#### Modules complémentaires :

80 Construire et animer un atelier collectif

48 Mieux travailler ensemble dans un environnement interculturel

