

# organisme de formation de l'ESS, vous propose

---

## Gérer les situations de conflit et de violence

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Distinguer les situations de conflit et de violence
- Communiquer de manière assertive/ Non violente
- Intervenir pour abaisser les tensions
- Poser un cadre

### DESCRIPTION / CONTENU

#### **Connaître les différentes origines du conflit**

- Distinguer les tensions, les conflits et la violence
- Conflits organisationnels
- Conflits interpersonnels
- Conflits fonctionnels et dysfonctionnels
- Les 5 phases classiques du conflit

#### **Comprendre les mécanismes en nous qui mènent au conflit**

- Auto-diagnostic de ses réactions en cas de conflit
- Nos besoins et nos différentes stratégies pour les satisfaire
- Comment le cerveau se comporte en cas de conflits
- La place des émotions dans le conflit et sa gestion
- Nos droits fondamentaux (demander, exprimer, ressentir)
- Poser son cadre et poser un cadre respectueux

#### **Collaborer plutôt qu'affronter**

- Apprendre à exprimer ses ressentis et ses besoins pour éviter les non-dits (CNV)
- Accepter le comportement pour s'orienter vers la solution : gérer ses propres émotions avant de gérer le conflit
- Le DISC pour générer l'écoute et développer la collaboration
- Développer son sens de l'observation pour gérer les émotions de l'autre et être écouté :
- La synchronisation
- Distinguer les Faits, les ressentis et les opinions
- Expliquer les choses pour être entendu : le DESC

#### **Faire du conflit une opportunité**

# organisme de formation de l'ESS, vous propose

---

- Analyser les causes du conflit
- Agir pour l'éviter à l'avenir
- Développer une nouvelle stratégie face au conflit pour obtenir des résultats différents
- Faire son propre plan d'actions

## METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques, jeux de rôles, échanges, exercices, travaux en sous-groupes.  
Un retour d'expérience et une analyse des situations exposées sont effectués lors de la troisième journée.

## MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

PPT, TEST, QCM

## MODALITES D'ÉVALUATION

Durant la formation, l'acquisition des compétences est évaluée sur la base d'activités pédagogiques actives et faisant appel à des méthodes interactives.

A la fin de la formation, un bilan réflexif est proposé oralement sur l'application des acquis dans le quotidien professionnel des participants.

Ce bilan est accompagné d'un questionnaire de satisfaction.

## DUREE

14 heures

## PUBLIC

Toute personne travaillant dans l'IAE

## PRE-REQUIS

Pas de prérequis

## MODALITES D'ORGANISATION

Les dates et le format (en présentiel à distance via l'outil Zoom) sont à votre disposition sur [notre catalogue en ligne](#).

## EQUIPE PEDAGOGIQUE



# organisme de formation de l'ESS, vous propose

---

Les formateurs intervenant pour Coorace sont des spécialistes de leurs domaines et des spécificités de l'insertion par l'activité économique, afin de répondre le mieux possible aux problématiques que vous rencontrez.

## MODALITES D'INSCRIPTION

L'inscription à la formation se fait par bulletin d'inscription pour les formations en INTER. Vous pouvez adresser toute question à ce sujet à Anna Benavente (07 49 73 83 25 - [anna.benavente@coorace.org](mailto:anna.benavente@coorace.org))

Pour les formations en INTRA, merci de contacter Violaine Caplan (06 78 42 82 64 – [violaine Caplan@coorace.org](mailto:violaine.Caplan@coorace.org))

## ACCES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour les autres situations de handicap, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap ( [handicap@cooraceformationconseil.org](mailto:handicap@cooraceformationconseil.org) )