

# Gestion de conflits et communication apaisée

**Référence :** EC-FLD-A-06 | **Zone géographique :** Nouvelle Aquitaine, toute la France

## Présentation de la formation

---

### LE CONTEXTE

**La vie sociale, quel que soit son contexte, induit un ensemble d'interactions générant naturellement des situations conflictuelles.** Pourtant le conflit est souvent envisagé de manière péjorative et donc évité et/ou « mal géré ». Il peut générer entre les individus incompréhension, défiance, problèmes de communication et parfois violence et comportement d'agression.

Grâce aux travaux de la communication non-violente, la gestion et la prévention des conflits s'applique à tout type de domaines: éducation, accueil, accompagnement... D'autres courants (pédagogie positive, analyse systémique...) ont également oeuvré en faveur de l'amélioration des relations sociales.

Cette formation propose **une approche « constructive » de la lecture et la gestion des conflits, grâce à une démarche concrète visant la paix des relations**, plutôt que l'opposition à la violence.

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Public cible :

Professionnels (salariés et bénévoles) en situation

- d'accompagnement de bénéficiaires (travailleurs sociaux, formateurs, acteurs de l'insertion professionnelle, de la prévention, de la sensibilisation, référents famille,...) ;
- d'éducation (animateurs, enseignants , éducateurs, aides à la vie scolaire, acteurs de la prévention, de la sensibilisation, assistants maternels...).

#### Prérequis :

Être en situation professionnelle d'accompagnement de publics ou d'éducation d'enfants et/ou d'adolescents, quelque soit le niveau.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier et analyser les mécanismes du conflit dans les relations humaines

- Proposer des postures et outils de communication « pacifiques » et « pacifiants »

## Programme complet

---

- Repérer les différentes origines, manifestations et issues de conflit ;
- Clarifier les notions d'opposition, de comportement d'agression, de violence et d'autorité;
- Définir les émotions, leurs fonctions et implications dans le conflit ;
- Se référer au cadre éducatif et éthique ;
- Mettre en œuvre des démarches préventives du conflit dans les relations ;
- Proposer et analyser des solutions éducatives adaptées aux situations concrètes insatisfaisantes.

### Contenu

Fil rouge : actualisation des connaissances sur les mécanismes d'apprentissage de l'être humain et les facteurs d'influences

- Exploration des représentations et repérage des situations conflictuelles rencontrées.
- Conflits et vie sociale : origines, manifestations et issues
- Les perceptions et représentations à l'épreuve des faits
- Les émotions dans le conflit : caractéristiques, composantes, implication et fonctions de la colère et de la peur dans le conflit
- Le positionnement du professionnel : légitimité, cadre et rôle éducatif en accueil collectif
- Susciter la coopération pour prévenir les situations conflictuelles : les attitudes éducatives
- Gérer le conflit lorsqu'il se présente/Mises en situation et analyses de pratiques : entraînement à différentes approches

## MODALITÉS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### Pédagogie active, participative et progressive en cohérence avec la thématique proposée

C'est ainsi que les participants pourront bénéficier d'un apprentissage par observation et expérimentation :

- nous nous adaptons aux capacités et attentes des participants
- nous utilisons des outils variés favorisant la participation, la coopération et les interactions entre les stagiaires : jeux, exercices pratiques, intelligence collective, facilitation, techniques d'éducation populaire...

- S'agissant d'appropriation de savoirs, savoir-faire et savoir-être ; la pédagogie allie à la fois des méthodes expositives, démonstratives, interrogatives et actives. Cette dernière va également permettre d'évaluer collectivement l'évolution des habiletés et compétences au travers de mises en situation et d'analyses collectives de pratiques.

### Allers-retours entre connaissances et pratiques

Nous nous appuyons sur des connaissances actualisées en terme de psychologie du développement, mécanismes d'apprentissage et neurosciences; ainsi que sur des pratiques expérimentées et évaluées (cf contexte). Les expériences québécoises et leurs enseignements sont notamment une source précieuse d'apprentissage.

## TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

### Analyse des pratiques et mises en situation sous différentes formes

## SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Paper-Board
- Supports papiers: affichages permanents
- Outils pédagogiques conçus par l'Accordage
- Une série de livres en rapport avec le sujet est mise à disposition des stagiaires tout le long du stage

## MODALITÉ D'ÉVALUATION

Les évaluations sont intégrées au contenu même de la formation par différentes techniques :

- Évaluation pédagogique via les activités proposées: observation, jeux, quizz, reformulation, mises en situation,...
- Évaluation de la satisfaction « A chaud »: un questionnaire de satisfaction est donné à la fin de l'action sur l'atteinte des objectifs, les contenus, modalités pédagogiques...
- Évaluation de généralisation des compétences « A froid »: un entretien téléphonique avec l'organisateur est prévu 4 à 8 semaines après la formation afin d'évaluer les conséquences et l'application des savoirs et techniques transmises (savoirs, savoirs-faire, savoirs-être) sur les pratiques individuelles et collectives.

## Conditions d'accueil

---

### FORMATION DANS NOS LOCAUX

### FORMATION MISE EN PLACE POUR UNE ENTREPRISE/ORGANISATION

- Durée Totale : **3 jour(s) / 21 heures**
- Durée présentiel : **3 jour(s) / 21 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **15 jours**
- Prix : **800€** net de taxe  
*Tarif minimum*

## L'équipe pédagogique

---



FLORENCE DORENT

florencedorent@laccordage.fr  
0547469503