

# Prévenir et gérer les situations de conflit avec les publics

**Référence :** RH-KATL-aveK-02 | **Zone géographique :** Nouvelle Aquitaine, Occitanie, IDF

## Présentation de la formation

### LE CONTEXTE

De façon croissante, les professionnels de l'accompagnement sont **confrontés à des situations de conflit, de tension ou d'agressivité dans leur mission d'accueil ou d'accompagnement des publics** notamment dans le social et le médico-social.

Pour les professionnels, cette formation aide à **retrouver du pouvoir d'agir dans des situations stressantes, à gagner en compétences lors de conflit et à garder du sens dans l'exercice du métier**, l'accompagnement de personnes qui rencontrent des difficultés.

Pour les structures, **former les professionnels à la prévention de la conflictualité** présente un double avantage :

- **agir en matière de qualité de vie au travail** par la réduction du stress, de l'épuisement / la sursollicitation des équipes (liés aux burnout, arrêts maladies et turn-over dans un secteur qui a du mal à recruter, métiers en tension).
- **permettre un meilleur accueil des publics**, l'amélioration des sorties positives et la fluidité des files actives en adéquation avec les attentes de l'HAS (pour les structures soumises à l'évaluation externe).

## A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

### Public cible :

- Professionnel.le.s de l'action sociale, de la formation, de l'insertion et de l'emploi qui rencontrent des situations de conflit avec les publics et les bénéficiaires.

### Prérequis :

- Être en situation d'accueil ou d'accompagnement de public adulte et / ou de famille.
- Être en poste depuis plus d'un an.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

### Objectif de formation 1 : Décrypter une situation conflictuelle.

- Objectif pédagogique 1: Identifier les 4 temporalités du conflit et leurs mécanismes.
- Objectif pédagogique 2 : Distinguer les différents types d'agressivité et leurs leviers d'actions.

### Objectif de formation 1 : Désamorcer l'escalade dans une conversation.

- Objectif pédagogique 3 : Adopter une posture d'écoute qui maintient le dialogue.
- Objectif pédagogique 4 : Adapter son questionnement en situation tendue.
- Objectif pédagogique 5 : Utiliser des antidotes au conflit adaptés à la situation.

## Programme complet

### Premier jour

#### Objectif de formation 1 : Décrypter une situation conflictuelle.

Finalité : repérer les différents moments et mécanismes d'une conversation conflictuelle pour mieux analyser et prévenir la situation

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les 4 temporalités du conflit et leurs mécanismes.
- Distinguer les différents types d'agressivité et leurs leviers d'actions.

### Contenu

- On apprend à se repérer dans le conflit (4 temps différents) et à identifier les mécanismes à l'œuvre.
- On comprend comment reprendre la main efficacement à chacun de ces 4 temps et garder le cap de la conversation.

- On identifie notre positionnement et nos réflexes qui ont un impact sur la conversation.
- On explore les deux types d'agressivité, les signes avant-coureurs et les indices dans les comportements, postures et expressions.
- On pratique à partir de situations proposées par la formatrice pour interpréter une situation compliquée et trouver des leviers.

## **Deuxième jour**

### **Objectifs de la journée : *Désamorcer l'escalade dans une conversation.***

Finalité : gérer une situation conflictuelle et éviter l'escalade grâce aux antidotes.

### **Objectifs pédagogiques**

- Adopter une posture d'écoute qui maintient le dialogue.
- Adapter son questionnement en situation tendue.
- Utiliser des antidotes au conflit adaptés à la situation.

### **Contenu**

- On découvre des ressources pour mieux gérer les situations conflictuelles (respirer, se centrer, finir le cycle du stress).
- On apprend à utiliser le bon niveau d'écoute (factuelle, active, boucle d'écoute active) pour soutenir nos efforts dans conversation.
- On explore la puissance du questionnement (fermé, ouvert, « ouvrant » : qui débloque une situation).
- En jouant et rejouant des situations conflictuelles ou compliquées, on construit notre boîte à outils d'antidotes au conflit.
- On expérimente ces antidotes et poisons dans de nouvelles conversations à la fois plus apaisées et plus courageuses.

## **MODALITÉS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

**Un apprentissage par l'action / la participation dans un espace sécurisé** (compétences de médiatrice mobilisée par la formatrice) qui invite à oser, essayer et apprendre, avec des modalités pédagogiques hybrides.

## **TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES**

- Des quiz (sur papier), jeux de rôle (démonstration et exploration), entretiens croisés et mises en situations (binôme et trio) dans un contexte sécurisé (co-construit avec le groupe et sans violence), et des jeux de créativité et outils de l'intelligence collective alternant réflexion individuelle, travail en binôme, petits groupes, groupe complet.
- **L'impulsion d'une dynamique de coopération et d'entraide entre les stagiaires, la mobilisation de l'expertise des stagiaires et le co-apprentissage.**
- **Les apports cadrant se feront sous forme d'exposé et de documents (rédigés, illustrés, schématisés type mindmap) remis aux stagiaires,** ils éclairent la pratique et alimentent la réflexion tout au long de la

formation et seront **complétés en fonction des questions et sujets ayant émergés au fil de l'eau.**

## SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

### MODALITÉ D'ÉVALUATION

**Évaluation des prérequis :** test de positionnement (questionnaire en ligne)

**Évaluation pédagogique :**

- A l'entrée en formation : grille d'auto-évaluation du positionnement,
- formative, pendant la session : supervision des mises en situation de chaque stagiaire, des productions individuelles et collectives qui permet d'évaluer les apprentissages et les points à revoir,
- sommative, la fin de la formation : via les activités proposées: observation, jeux, quizz, reformulation, mises en situation,...
- Évaluation de la satisfaction : une fiche d'évaluation, remplie par chacun.e des stagiaires, permet de faire un retour sur l'appropriation des apprentissages. Une évaluation/ sondage en ligne de la satisfaction sera transmise à j+1.

## Conditions d'accueil

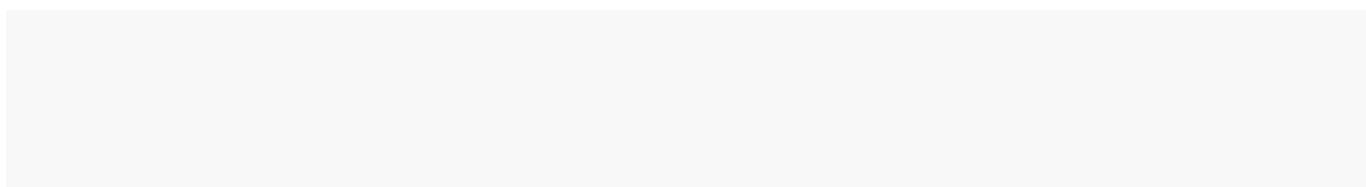
### FORMATION DANS NOS LOCAUX

- Durée Totale : **2 jour(s) / 14 heures**
- Durée présentiel : **2 jour(s) / 14 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **550€** net de taxe  
*Tarif minimum*

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

- Durée Totale : **2 jour(s) / 14 heures**
- Durée présentiel : **2 jour(s) / 14 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **2750€** net de taxe  
*Tarif minimum*

## L'équipe pédagogique





## KARINE TOURNÉ LANGUIN

[karine@avek.xyz](mailto:karine@avek.xyz)  
0664613279