



**Intitulé:** LA GESTION DES CONFLITS ET DES ÉMOTIONS DANS L'ACCUEIL (G-DM12)

Description		Tarif
LA GESTION DES CONFLITS ET DES ÉMOTIONS DANS L'ACCUEIL (G-DM12)		A DÉFINIR
Durée en jours		
Durée en heures		
Tarif Financement individuel		
Tarif Entreprise/OPCO		
Lieu de la formation	Ecole des parents et des Educateurs Ile de France - 5 Impasse Bon secours – 75011 Paris	

#### Public

Toute personne chargée de l'accueil, de l'encadrement technique ou de l'accompagnement socioprofessionnel de demandeur-euse-s d'emploi et de salarié-e-s en parcours d'insertion.

#### Méthode

- Apports théoriques et pratiques
- Échanges entre les stagiaires à partir de situations vécues
- Test d'autodiagnostic sur « savoir gérer une situation conflictuelle
  - Quizz / QCM / mise en situation / jeux de rôle

## Contenu

### **Décrypter, analyser et catégoriser les situations conflictuelles et / ou de violence les plus fréquemment rencontrées par les professionnel-le-s de l'insertion**

- Distinguer la situation conflictuelle de la situation de violence ; comment se prémunir des situations de violence et comment les gérer si elles adviennent.
- Découvrir et s'appropriier les neuf grandes natures de conflits.
- Analyser les effets destructeurs mais aussi constructifs des situations conflictuelles.

### **Construire une démarche pédagogique pour initier un acte formatif et/ou éducatif autour d'une situation conflictuelle**

- Découvrir cinq stratégies différentes pour gérer un conflit en fonction des personnes engagées, de la situation vécue et de l'objectif visé.
- Les clés pour gérer positivement une situation conflictuelle.
- Première approche des mécanismes de l'empathie.
- Comment gérer le stress généré par des situations conflictuelles.

### **Appréhender la gestion des émotions**

- Identifier l'impact des émotions.
- Appréhender et analyser son ressenti.
- Apprendre à agir avec prise de recul.

## Objectifs

### **A l'issue de la formation, les participant-e-s seront capables de :**

- Différencier les situations conflictuelles des situations de violence.
- Anticiper et gérer les situations de violence.
- Comprendre ce qui se joue dans un conflit et développer des stratégies aptes à positiver ces situations.
- Appréhender plus sereinement les situations conflictuelles.