

Prévention et gestion des conflits

Les travailleurs sociaux gèrent régulièrement des conflits. Or le conflit, pris dans un sens négatif, apparaît alors comme un frein dans notre quotidien professionnel. Cette formation propose de penser le conflit avec un autre regard, d'apprendre à le vivre et à le décrypter.

> PUBLIC

Cadres, travailleurs sociaux, éducateurs sportifs ou animateurs confrontés à des situations de conflit avec les usagers et/ou les salariés

> OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes d'un conflit (origine et développement)
- Apprendre à gérer, dédramatiser et dénouer des situations conflictuelles
- Savoir prévenir les conflits pour éviter de les "guérir"

> CONTENU

Un conflit, qu'est-ce que c'est ?

- Les différentes catégories de conflits et leur signification
- Les causes du conflit
- Les mécanismes du conflit : "du simple désaccord à l'explosion"

Les attitudes face aux conflits

- Les 3 comportements spontanés (fuite, soumission ou affrontement)
- Clarifier ses préjugés, croyances et leurs conséquences sur la pratique professionnelle
- Prendre conscience, adapter et contrôler l'expression de ses émotions

La résolution des conflits

- Les différentes méthodes de gestion des conflits
- Les étapes du processus de résolution
- Sortir des situations de blocage
- Les compromis gagnant/gagnant (la méthode "DESC")
- La contractualisation des objectifs : être dans l'explicitation claire des demandes

La prévention des conflits

- Les signes de reconnaissance
- Les positions de vie : comment je me positionne dans la relation et qu'est-ce que cela induit
- Le positionnement de l'autorité et d'un cadre éducatif sécurisant
- L'utilisation de sanctions appropriées
- Sortir des non-dits et savoir refuser explicitement, sans vexer



> LE + DE LA FORMATION

Utilisation sous forme pratique d'outils issus de l'analyse transactionnelle : chaque professionnel peut se les approprier de manière concrète et efficace. Mise en place d'un théâtre forum.

> DURÉE

28 heures, soit 4 jours (2+2 ou 3+1)

> Cette formation se réalise uniquement dans votre structure. Contactez-nous pour plus d'informations.

Conditions générales de prestations

> OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de prestation.

> INSCRIPTIONS ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les inscriptions se font à l'aide du bulletin d'inscription, dans la mesure des places disponibles et par ordre d'arrivée. À réception du bulletin, une convention de formation est envoyée en deux exemplaires dans laquelle sont définies les modalités de règlement :

- à l'employeur, si la formation se déroule au titre de la formation professionnelle continue. L'inscription est définitive à réception d'un des deux exemplaires signé de la convention. Une facture est émise à l'issue de la formation, accompagnée d'une attestation de présence du salarié.

- au salarié, si le participant s'inscrit à titre individuel et à ses frais (auto-financement). Attention, l'auto-financement ne peut être déduit de frais professionnels. Ceci sera stipulé sur votre facture et votre convention. L'inscription est définitive à réception d'un des deux exemplaires du contrat, signé par le participant et accompagné d'un acompte de 30 % du coût total de la formation. Le solde est réglé le premier jour de la formation. En retour, une facture acquittée est remise au participant.

> CONVOCATION DE STAGE

Bienveillance vous envoie une confirmation d'inscription ainsi qu'une convocation 15 jours avant la date de démarrage de la formation précisant les horaires, le programme, les renseignements pratiques nécessaires et un plan d'accès.

> CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

Bienveillance se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation jusqu'à 15 jours calendaires si le nombre d'inscrit est insuffisant pour permettre une dynamique pédagogique convenable. Les personnes déjà inscrites seront prévenues dans les meilleurs délais et toute somme déjà perçue sera immédiatement remboursée.

> DÉSISTEMENT, INTERRUPTION ET ABSENCES

En cas de désistement moins de 21 jours avant le début de la formation, l'acompte de 30 % sera retenu. En cas d'arrêt du stage avant son terme, la totalité de la somme est due. L'absence d'un participant durant la formation n'entraîne pas de modification du coût total de celle-ci.

> VALIDATION DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, une attestation nominative est délivrée au participant.



Bulletin d'inscription

N° de SIRET : 527 513 378 0028
N° organisme de formation : 82 38 04 879 38
Enregistré auprès de la préfecture de l'Isère

Participant

Nom et Prénom :
Date de naissance :
Adresse personnelle :
.....
Tél :
Mail :
Fonction occupée :

Établissement

Raison sociale :
Type de structure (MECS, ITEP, CEF, IME, collège, association, etc) :
Adresse :
.....
Tél :
Mail :
 Etablissement public Etablissement privé
Si établissement privé, association gestionnaire :
Nom, adresse et tél. de l' O.P.C.A. (Organisme Collecteur Paritaire Agrée) de l'établissement :
.....
.....

Inscription au stage

Intitulé :
Dates : du au et du au
Contexte de l'inscription : Formation Professionnelle Continue CPF Autre
Prix du stage : €
 Pour les participants en autofinancement, ci-joint un acompte de 30%, soit €

Fait à Le

Signature de l'intéressé(e)

Signature et cachet de l'établissement

Inscriptions enregistrées jusqu'à concurrence des places disponibles
Bulletin à retourner par courrier à Bienveillance, 61 rue Nicolas Chorier 38000 Grenoble

