

6

LA GESTION DES CONFLITS

► **MARDI 17 ET MERCREDI 18 MAI 2011 DE 9H À 17H**

Les associations peuvent rencontrer des situations d'agressivité et de conflits interpersonnels avec des personnes extérieures (relations avec les usagers, avec des tiers partenaires...) et internes (au sein d'une équipe, entre bénévoles...). Pour développer la cohésion nécessaire à leur projet, elles se doivent de stabiliser et sécuriser leurs ressources humaines.

OBJECTIFS

- Développer des savoir-faire et savoir-être pour prévenir les conflits
- Acquérir une meilleure connaissance des mécanismes conflictuels, de l'agressivité et de la violence
- Identifier les techniques de résolution des conflits et définir une stratégie adaptée pour éviter l'agressivité et la violence
- Connaître son comportement et son mode de communication en situation conflictuelle pour limiter son propre impact sur l'agressivité et la violence d'autrui
- Savoir interagir avec assertivité en situation conflictuelle
- Positionner la communication comme un outil de gestion du stress et des conflits
- Identifier les situations difficiles, conflictuelles et stressantes

AXES DE TRAVAIL

L'identification et la gestion des situations conflictuelles (jour 1)

► **Présentation**

- La présentation : du formateur, du cursus, du stage de formation, des objectifs
- La présentation des participants
- Exprimer son ressenti sur l'agressivité et la violence au sein de l'association
- Définir sa notion personnelle de stress et de conflits
- Repérer les situations de stress et de conflit propres à son environnement

► **La notion de conflit, d'agressivité et de violence**

- Les comportements générateurs de conflits et d'agression
- Les mécanismes et circuits des conflits : du mécontentement à l'agressivité
- La typologie et l'intensité des conflits - Différents types de conflits
- Les causes d'agressivité et de violence
- La nature des situations difficiles - Les modes d'expression des conflits interpersonnels

► **Se connaître en situation de conflit, d'agressivité et de violence**

- Les différents types de comportement face aux autres
- Développer l'attitude d'assertivité en situation de conflit : affirmation de soi
- Les réactions face aux conflits : avantages et inconvénients

► Les techniques de gestion de conflit

- Les méthodes de traitement des conflits
- Les solutions pour mettre en œuvre l'entretien de résolution des conflits
- Les méthodes de résolution des conflits au niveau individuel
- La négation

La communication comme levier de prévention du stress et des conflits (jour 2)

► Les principes de la communication

- Les principes de base de la communication - Les clés d'une communication efficace
- Les influences culturelles et contextuelles sur la communication verbale et non verbale, les jugements de valeurs...

► Les techniques de communication verbale et non verbale pour diminuer le stress et les conflits relationnels

- Les attitudes de communication verbale - Le modèle de Porter
- Les attitudes de communication non verbale : le corps outil de communication
- Accueillir les sentiments négatifs de l'interlocuteur sans se sentir agressé
- Savoir poser les limites de la relation avec son interlocuteur
- Savoir placer les émotions dans la relation : les intégrer et non les refouler

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports méthodologiques, théoriques et techniques, études de cas pratiques et échanges avec les participants

PUBLICS CONCERNÉS

- Dirigeants, salariés et bénévoles des associations en politique de la Ville.

INTERVENANTE

- **Isabelle GAUDUCHEAU**, consultante spécialisée dans le domaine du conseil et de la formation en communication et management au sein de la société *Excellens Formation*.



► **Durée** : 2 journées (**repas non pris en charge par le CRPVE**)

► **Dates** : **mardi 17 et mercredi 18 mai 2011 de 9h à 17h**

► **Lieu** : Centre de Ressources Politique de la Ville en Essonne
Maison Départementale de l'Habitat (3^{ème} étage)
Boulevard de l'Écoute-S'il-Pleut - 91000 Évry

► **Participation** : **10€** par personne pour les 2 journées de formation

► **Modalités d'inscription** : inscription obligatoire - Remplir la fiche jointe

► **Date limite d'inscription** : 12 mai 2011