

## Se positionner dans les situations conflictuelles

## FORMATION CONTINUE



### Programme

Le Programme a été étudié pour permettre aux participants de :

- Appréhender quelques notions juridiques autour de notions de légitime défense
- Connaitre le processus du conflit pour se positionner aux 3 moments clefs
- Comprendre les 8 invariants de la communication pour s'adapter
- Développer sa capacité à identifier les ressources et compétences des personnes accueillies
- Découvrir des concepts issus de la médiation familiale et de l'Approche Centrée Solution pour se positionner de manière différente
- Découvrir et expérimenter des outils et techniques de communication issus de la médiation et de l'ACS

Agressivité/violence/colère/conflit : De quoi parle t'on ? quelles fonctions ?  
Communication/faits/interprétation : quelles différences, quelles interactions ?  
Le processus du Conflit : dynamique constructive ou destructive ? Ses 3 moments clefs...  
Les échelles (état-évolution...) le questionnement centré solution, les exceptions, les niveaux de relation, le sculpting

### Méthode & outils pédagogiques

- Apports théoriques,
- Échanges de pratiques
- Réflexions en atelier puis restitution collégiale...
- Expérimentations/mises en situations

### Evaluation

Une évaluation finale sera réalisée portant sur une mesure de satisfaction des stagiaires autour d'item sur l'utilité professionnelle, les effets sur leurs pratiques, les méthodes et supports utilisés.

### Certification

Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

### Infos pratiques



**Niveau d'accès nécessaire pour entrer en formation :**

**Public :** Tout salarié du public et du privé (travail social, santé, médico-social, éducation, éducation nationale, pompes funèbres, industrie, entreprises, etc) confronté à des situations de fin de vie, de décès et de deuil.

**Prérequis :** Aucun



**Lieu :**

Au sein de nos locaux  
ou  
Lieu à définir selon vos besoins



**Durée et calendrier**

4 jours perlés selon vos besoins

**Effectif groupe :**

Mini 8 – Maxi 12



**Financement :**

De 180€ à 210€ par journée

Contactez nos équipes pour plus d'informations

## Check-list de l'inscription

Inscription en ligne sur

[www.ocellia.fr](http://www.ocellia.fr)

**POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :**  
Grenoble Echirolles : Service Formation Continue au  
04 76 09 02 08  
[formation-continue.grenoble@ocellia.fr](mailto:formation-continue.grenoble@ocellia.fr)

Samuel GARNIER, Responsable du service  
Martine BERTIN, responsable administrative  
Noura DERBAL, assistante administrative



OCELLIA est un établissement signataire de la charte pour l'accueil en formation des personnes en situation de handicap. Votre parcours de formation peut faire l'objet d'aménagement. Nous proposons un accompagnement spécifique aux personnes en situation de handicap.



### Espace Lyon

Le Sémaphore  
20 rue de la Claire CP 320  
69337 Lyon Cedex 09

04 78 83 40 88  
[contactlyon@ocellia.fr](mailto:contactlyon@ocellia.fr)

### Espace Grenoble Echirolles

3 avenue Victor Hugo BP 165  
38432 Echirolles Cedex

04 76 09 02 08  
[contactgrenoble@ocellia.fr](mailto:contactgrenoble@ocellia.fr)

### Espace Valence

103 avenue Maurice Faure  
26000 Valence

04 75 86 30 55  
[contactvalence@ocellia.fr](mailto:contactvalence@ocellia.fr)

Lyon - Grenoble - Valence

[www.ocellia.fr](http://www.ocellia.fr)

La Région   
Auvergne-Rhône-Alpes