

# Mieux appréhender les situations conflictuelles

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Ouvrier ESAT

### Durée

1 JOUR

### Organisme de formation

➔ RESSOURCES E

### Date limite d'inscription

04/03/2019

## Lieux & dates

### ➔ Groupe 1

**Communiquer ultérieurement**

Le 14 mai 2019

### ➔ Groupe 2

**Communiquer ultérieurement**

Le 28 mai 2019

### ➔ Groupe 3

**Communiquer ultérieurement**

Le 12 juin 2019

### ➔ Groupe 4

**Communiquer ultérieurement**

Le 26 juin 2019

## Interlocuteur Opcos Santé

VALONY Isabelle

[isabelle.valony@unifaf.fr](mailto:isabelle.valony@unifaf.fr)

0696.89.14.02

## Contexte

Les ESAT font le constat que les situations conflictuelles augmentent. Si elles ne concernent pas exclusivement la « jeune génération » il est tout même observé que les plus jeunes travailleurs handicapés, et notamment les personnes sortant récemment d'IME, se retrouvent plus fréquemment dans des conflits. C'est dans cette optique qu'UNIFAF a décidé de mettre en place cette action de formation à destination des Ouvriers d'ESAT.

## Objectifs

- ➔ **Repérer** ce qu'est un conflit
- ➔ **Permettre** à l'ouvrier d'ESAT de mettre en place les moyens permettant d'éviter le conflit
- ➔ **Mieux comprendre** les mécanismes du conflit
- ➔ **Prévenir** et traiter les conflits au quotidien par une meilleure communication

## Prérequis

AUCUN

## Contenu

### MIEUX COMPRENDRE LES MECANISMES DU CONFLIT

#### A quels types de conflits avons-nous affaire ?

- ➔ Expression des situations concrètes rencontrées au quotidien par les ouvriers (insolence, provocation, violence, etc. tout plutôt que l'indifférence)
- ➔ Classement des situations évoquées (critères de fréquence et de gravité)
- ➔ Nature des conflits
- ➔ Etre en conflit, c'est aussi communiquer : le conflit fait partie de la vie

#### Comment analyser et repérer un conflit ?

- ➔ Détecter les signaux d'alarme du conflit et les signes avant-coureurs
- ➔ **PREVENIR ET TRAITER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN PAR UNE MEILLEURE COMMUNICATION** Sensibilisation aux mécanismes de la communication