



Prévenir et gérer les conflits dans les structures d'accueil

Œuvrer dans l'encadrement des requérants d'asile, nécessite des compétences de très haut niveau. En effet, cet environnement recèle une multitude de facteurs susceptibles de déclencher des comportements violents. Des cultures différentes, une promiscuité pesante (surtout en abris), des règles d'hébergement strictes et des décisions administratives sans appel, génèrent parfois des explosions d'émotions. Pour gérer tout cela, l'encadrant doit détenir les compétences lui permettant de détecter une situation de tension en devenir et détenir les outils adéquats pour gérer les conflits, avec un minimum de risques pour lui, ses collègues et les autres requérants.

Public

Toute personne travaillant dans le domaine de l'asile

Limité à 12 participants.

Dates et lieu

A convenir.

Prix

CHF 4'600.00 (support de cours compris).

2 Jours

Objectifs

- ◆ Appliquer une communication permettant d'entretenir la juste distance relationnelle encadrant / requérant et de poser des limites avec fermeté et bienveillance.
- ◆ Détecter les premiers signes de tension et interrompre l'escalade de manière adéquate.
- ◆ Connaître les origines de vos émotions pour mieux maîtriser votre stress.
- ◆ Gérer les conflits dans un état d'esprit gagnant/gagnant.
- ◆ Entraîner des techniques de recadrement et / ou de médiation pour traiter les comportements inadéquats ou les tensions interpersonnelles.
- ◆ Elaborer des « tactiques » de réaction et d'autoprotection, pour vous préparer à faire face aux divers types d'agressions (verbales, physiques, avec armes, autoagression etc.)

Moyens didactiques & méthodes

Ce séminaire a pour ambition de vous aider à élaborer **vos propres techniques**. C'est pourquoi, il nécessite **un réel engagement de votre part**. **Etudes de cas, jeux de rôles, interventions et apports occasionnels de la vidéo**, favorisent la transformation des principes théoriques présentés en **actions concrètement applicables** dans votre environnement professionnel.

Programme / thèmes

Qu'est-ce que le conflit ?

- ◆ Comprendre les déclencheurs du conflit.
- ◆ Identifier vos propres déclencheurs, afin de mieux gérer vos émotions.

Les diverses personnalités et leurs réactions

- ◆ Identifier les types de personnalités et leurs perceptions de la situation, afin d'adapter votre communication.

La communication paraverbale

- ◆ Comprendre les mécanismes de votre langage paraverbal et ses effets sur l'aggravation ou l'apaisement d'un conflit.

Les techniques de communication

- ◆ Désamorcer les tensions en créant un lien par le questionnement, l'écoute active et la reformulation.

Le cadre relationnel

- ◆ Appliquer en permanence une autorité "humaniste" afin de maintenir la juste distance encadrant / requérant.
- ◆ Déjouer les petits pièges relationnels sans rejeter les requérants.

Réagir face aux agressions

- ◆ Répondre aux insultes sans agresser.
- ◆ Réagir face aux menaces verbales ou avec arme, en minimisant les risques de passage à l'acte (menaces d'agression physique, de mort, de destruction, etc.).
- ◆ Gérer les comportements auto-destructifs (automutilation, menace de suicide etc.).
- ◆ Connaître des tactiques d'intervention en équipe.