



PROGRAMME DE FORMATION GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITE

Mutualisée par :

➤ PAM SIAE 11

Plateforme Audoise de Mutualisation des SIAE

TEL : 06 29 15 11 04

MAIL : pamsiae11@gmail.com

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et analyser les dynamiques des conflits pour mieux les appréhender
- Adapter sa communication dans le cadre de situation conflictuelle
- Renforcer les compétences émotionnelles et comportementales
- Rester dans l'ouverture du dialogue et identifier des solutions constructives

Public visé et Prérequis

Tout-te salarié-ée en insertion ou permanent en SIAE.

Maîtriser suffisamment le français écrit et parlé

☞ Notre offre de formation est accessible à tout public, n'hésitez pas à nous faire part de votre handicap afin que l'on adapte au mieux vos modalités de formation (Aménagement des horaires, de lieux, des supports...)

Date - Durée et lieu de formation

Les lundi 4 et mardi 5 mai 2026

9h00-12h30 / 13h30-17h00.

Salle Auvergne – Régie des Quartiers

46 bis Rue Alexandre Guiraud, 11000 Carcassonne



Plateforme Audoise de Mutualisation des SIAE (PAM SIAE 11)
ORGANISME DE FORMATION enregistré sous le numéro 76110149211
1bis bâtiment Provence - Rue Louis Pergaud Le Viguier - 11 000 CARCASSONNE
N° SIRET : 788 836 211 00011



TARIF pour 2 journées de formation de 7 heures

350 € TTC / participant pour les structures adhérentes à la PAM
25 € de l'heure par participant

Modalités d'évaluation

Jeu de rôles en partant des situations vécues.
Jeux psychologiques sur des cas concrets
Mise en situation professionnelle
QUIZZ.



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation **ludique** et expérientielle pour amorcer des changements et faciliter l'intégration.
- Atelier pratique et cas concrets issus de leur quotidien pour une meilleure assimilation des apprentissages.
- Espace d'**apprentissage collectif et d'expression** pour tous les participants.
- Instaurer une **dynamique positive** où chacun se sent impliqué, valorisé.



Plateforme Audoise de Mutualisation des SIAE (PAM SIAE 11)
ORGANISME DE FORMATION enregistré sous le numéro 76110149211
1bis bâtiment Provence - Rue Louis Pergaud Le Viguier - 11 000 CARCASSONNE
N° SIRET : 788 836 211 00011

PROGRAMME

L'animatrice accueille les stagiaires le matin, puis passe faire une évaluation en fin de journée pour échanger avec le formateur et les stagiaires sur les éventuels freins à l'apprentissage.



PROGRAMME DE LA FORMATION

ANALYSER LE CONFLIT

- Les caractéristiques d'un conflit et ses causes
- Identifier les différentes phases d'un conflit
- Décrire la situation de façon factuelle

GÉRER LES COMPORTEMENTS

- Reconnaître ses émotions et leurs impacts
- Identifier et désamorcer les dynamiques du Triangle de Karpmann
- Adopter un comportement adapté à la situation de tension

DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

- Identifier ses tendances comportementales
- Différencier les notions de faits, opinions et sentiments
- Déceler ses besoins derrière ses émotions
- Pratiquer l'écoute active

DÉVELOPPER LA COOPÉRATION

- La communication responsable avec la CNV
- La résolution de conflit au sein de l'équipe
- Les clés de la médiation

INTERVENANTE : Formatrice sur la plateforme IRIO

Christine Carro est passionnée par l'Humain et par les facultés de la personne à trouver en elle, les ressources pour évoluer.

Formatrice, elle accompagne les personnes, les équipes à mieux être à l'écoute de leur écologie pour une meilleure relation à soi, aux autres et à leur environnement. Son approche centrée sur la connaissance de soi, vise à révéler les potentiels, à améliorer la communication interpersonnelle et les relations humaines.

Depuis plus de 10 ans, son expérience dans le milieu social, l'a amenée à adapter son approche aux plus près des personnes et place la relation au coeur de l'accompagnement.