

GERER LES CONFLITS ET LES SITUATIONS DIFFICILES

3-5

Les relations interindividuelles et les conflits latents ou déclarés, rythment la vie des organisations humaines. Ces interactions sont à l'origine des dynamiques sociales qu'il est important d'apprendre à décrypter pour agir en tant que leader positif, et identifier avec clairvoyance les stratégies les plus efficaces à mettre en œuvre, pour maintenir le groupe dans un climat de travail productif et serein.

Durée et horaires :

3 jours en présentiel soit 21h de formation

9h-12h30 (matin) / 13h30-17h (après-midi)

Dates et lieux :

2nd semestre 2022 : 1 session
Format : en présentiel (3 jours)

Lieu :

Carif-Oref – 22 rue Sainte Barbe –
3^{ème} étage – 13002 Marseille

Dates :

Jeudi 17 novembre, vendredi 18 novembre et mercredi 14 décembre

Conditions d'accès pour la formation à distance :

La formation est réalisée sous forme de visioconférence avec partage de documents en amont de la réalisation de l'action. Les stagiaires doivent avoir un PC avec une webcam et une connexion internet suffisante afin de pouvoir suivre la formation.

Conditions d'accès :

Les stagiaires doivent se munir d'un ordinateur portable afin de pouvoir suivre la formation. Le Carif Oref peut mettre à disposition des ordinateurs sur demande.

Intervenant (s) :

Déborah Romain-Delacour

Docteur en psychologie sociale
Psychologue du travail, consultante,
formatrice et auteure spécialisée dans le
domaine du développement professionnel

Public :

Formateurs
Responsables pédagogiques
Personnels d'accueil
Coordinateurs de formation
Conseillers insertion professionnelle

CONTEXTE

Objectif général :

À l'issue de la formation, les participants auront développé leurs capacités à :

- Avoir un cadre méthodologique permettant de mieux appréhender des situations relationnelles potentiellement délicates
- Disposer d'outils et méthodes de communication pour prévenir et désamorcer les conflits

Objectifs opérationnels :

À l'issue de la formation, les participants devront être en capacité :

- De décrypter les dynamiques conflictuelles susceptibles d'émerger en groupe et en situation interindividuelle
- De diagnostiquer les différents types et niveaux de conflit, et comprendre la notion d'escalade relationnelle
- D'identifier les déclencheurs d'un conflit et les attitudes communicationnelles toxiques qui dégradent les relations
- D'apaiser les situations relationnelles sensibles en faisant appel à la communication assertive et aux techniques de coopération
- De détecter les signes avant-coureurs des crises en mobilisant le champ des émotions, l'empathie et l'intelligence sociale
- De s'approprier et mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit, en contexte collectif et en entretien individuel
- D'employer les techniques de gestion et résolution de conflit de manière sereine, et aborder l'après-conflit avec confiance

CONTENUS

Comprendre les conflits à travers l'approche psychosociale

- Genèse des situations conflictuelles
- Les conflits : types et mécanismes
- Dynamiques de groupe, personnalités et besoins fondamentaux
- Situations conflictuelles les plus fréquentes

La formation se concentrera sur 5 volets clés pour analyser et gérer les conflits :

1. Situer son rôle dans une situation relationnelle sensible

Connaissance de soi : style de communication et bilan émotionnel ; interactions productives ; mise en commun des analyses

[FICHE D'INSCRIPTION](#) ▶▶

www.cariforef-provencealpescotedazur.fr

Rubrique : Accompagner les acteurs/Se professionnaliser

Programme de professionnalisation

Date de mise à jour : 15/09/2022

Prérequis :

Pour assurer l'efficacité de l'action, il est nécessaire de disposer au moins d'une première expérience dans le domaine de la formation.

Délai d'accès :

Inscription possible 48h avant le début de la formation.

Tarif :

Module payant :

Coût de cette formation :
600€/participant

Le CARIF OREF n'est pas assujéti à la TVA.

2. Prévenir les conflits

Notions clés : technique de l'écoute compréhensive et assertivité, développement de stratégies collaboratives, expérimentation d'attitudes favorisant un bon climat relationnel ; activité productive ; restitution ; échange

3. Décoder les conflits

Notions clés : communication verbale, para-verbale et non verbale, sens de l'attention, décodage des émotions et besoins liés, désamorçage ; production, mise en commun

4. Résoudre les conflits

Notions clés et cadre méthodologique : repérage des jeux de pouvoir, détection des situations dysfonctionnelles, désamorçage des attitudes manipulatoires, recadrage pacifique et gestion des comportements de violence, capacité à proposer des pistes de résolution et maîtrise de l'art de la négociation ; activité productive, mise en commun

5. Construire sa boîte à outils et son plan d'action individuel

Capitalisation et opérationnalisation du contenu formatif, réflexion sur les enseignements à tirer de chaque conflit, définition des axes de progrès individuels

METHODE ET ORGANISATION PEDAGOGIQUE

Outils de l'intelligence collective :

- Exposés interactifs
- Travaux en binômes, travaux de groupe
- Techniques créatives, techniques collaboratives, cartes heuristiques,
- Jeux de rôle
- Cas pratique
- Étude de cas

Outils du développement personnel et professionnel :

- Méthodes d'autocoaching
- Techniques issues de la sophrologie

Diaporama : méthode expositive et interactivité

Supports : outils d'animation, outils pédagogiques, tests, exercices, ateliers, plan détaillé, documents de synthèse

MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices, tests, quizz
- Questionnement oral et écrit au fil de la formation
- Travail en autonomie : exercices à réaliser entre deux sessions pour mettre en application les acquis
- Évaluation de fin de formation

[FICHE D'INSCRIPTION](#) ▶▶

www.cariforef-provencealpescotedazur.fr

Rubrique : Accompagner les acteurs/Se professionnaliser

Programme de professionnalisation

Date de mise à jour : 15/09/2022