

2-8

## GERER LES CONFLITS ET LES SITUATIONS DIFFICILES

### Durée et Horaires :

14 heures soit 2 jours en présentiel

9h – 12h30 et 13h30 – 17h

### Dates et lieux :

**2<sup>nd</sup> semestre 2023** : 1 session  
Format : à distance

Judi 5 et vendredi 6 octobre

Carif-Oref : 22 rue Sainte Barbe  
13002 Marseille

### 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(es) :

Déborah ROMAIN-DELACOUR

Docteure 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

### 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.

### CONTEXTE

*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.*

#### Objectifs généraux :

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](http://www.cariforef-provencealpescotedazur.fr)

Rubrique : Accompagner les acteurs/Se professionnaliser

Programme de professionnalisation

Date de mise à jour : 19/01/2023

## Tarif

Module payant :

Coût de cette formation :  
700€/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 manipulatrices, 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

## EVALUATION

- 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](#)  