



# Formation "La Gestion des Conflits"

Comprendre, prévenir et gérer de façon professionnelle  
les situations conflictuelles

*Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. Les travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes accueillies doivent faire face en permanence à bien des exigences qui génèrent des tensions : désaccords, divergences d'intérêts, agressivité, violences, affrontement de personnes, conflits...*

*Cette formation permettra aux participants de mieux appréhender dans leur diversité les situations délicates et conflictuelles, et leur apportera des moyens concrets pour prévenir ces situations, pour mieux y faire face, et pour développer leurs capacités à trouver des solutions satisfaisantes pour tous.*

## Objectifs de la formation

**Donner aux participants les méthodes et techniques pour comprendre, prévenir et gérer de manière respectueuse et constructive les situations conflictuelles avec les personnes accueillies et leurs proches :**

- ◆ Repérer les facteurs menant aux conflits et distinguer la nature des différents types de conflits
- ◆ Développer sa capacité à mettre en œuvre une attitude constructive pour faire face aux situations conflictuelles et les résoudre.
- ◆ Comprendre l'importance des émotions, chez soi et chez l'autre, en situation difficile.
- ◆ Expérimenter des attitudes et des techniques permettant de gérer plus efficacement des situations vécues comme difficiles ou problématiques, basées sur l'agressivité ou le conflit.

## Personnes concernées :

Tout acteur du secteur Social et Médico-social : TS, assistants familiaux, cadres...

Prérequis : aucun

**Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter**

## Modalités d'évaluation initiale

Tour de table en début de session (connaissances et besoins)

Questionnaire à choix multiple (évaluation des connaissances)

## Méthodes pédagogiques :

- Réflexion collective et échange d'expériences. Apports théoriques ponctuels.
- Exercices d'entraînement, mises en situation, jeux de rôles.
- Utilisation ponctuelle de la vidéo
- Document de stage remis à chaque participant.

## Modalités d'évaluation finale

- Evaluation de stage (enquête de satisfaction) demandée à chaque participant
- Evaluation des acquis par test QCM à l'issue de la formation
- Attestation de stage (certificat de réalisation) remise à chaque stagiaire

**Organisation :** Durée : **4 jours**, en 2 modules (2 j + 2j), **soit 28h de formation**

**Coût:** **1 200 Euros** par jour (Sans Supplément de Taxe) + frais hébergement formateur

**Formation dispensée sur demande en vos locaux partout en France.**

## CONTENU

### **Les différents types de Conflits :**

Sources d'enrichissement ou sources de blocage ? Typologie des situations conflictuelles : confrontations de points de vue, affrontements de personnes, affrontements de rôles, résistance au changement, problèmes organisationnels, etc....

### **L'origine des conflits :**

Les comportements générateurs de conflits interpersonnels. Les causes organisationnelles. Les moyens de prévenir chaque type de conflit. Les évolutions possibles des conflits : résolution positive, dégénérescence, évolution vers un conflit d'un autre type.

### **Les fondamentaux de la communication (rappels) :**

La nécessité de comprendre avant de répondre. Le "code" et le "message". L'importance de la relation. Le verbal et le non verbal. L'interaction dans la communication : complémentarité et symétrie. Approche systémique de la communication. Le pouvoir d'influence. Prise de conscience de la complémentarité des rôles et de l'interdépendance des comportements.

### **La négociation constructive :**

Compromis, concessions et consensus. Coopération ou compétition? Primauté des objectifs individuels ou de l'objectif commun? Recours à la force, à l'autorité statutaire, à la pression du nombre, ou recours à la communication et au "pouvoir d'influence" ? Resituer la négociation et la décision collective comme une étape pour mieux agir : les bénéfices d'une décision "gagnant/gagnant". Les étapes de la négociation constructive.

### **Méthodologie de résolution de conflits :**

Les différentes étapes à respecter. De l'expression approfondie des positions personnelles à la solution acceptée en commun. Aller vers une solution « Gagnant/Gagnant ». L'intervention en tant que « tiers médiateur » dans un conflit entre plusieurs personnes. Les priorités à respecter. L'importance du « nous ». Gérer l'après-conflit : éviter le syndrome « Traité de Versailles ».

### **La gestion des émotions :**

Le fonctionnement des émotions et leur rôle : peur, colère, tristesse, joie, etc. Distinguer sentiments et opinions. Comment mieux maîtriser ses propres émotions (travail sur l'attitude, la respiration, la parole, etc.) et comment aider l'interlocuteur à mieux maîtriser ses émotions.

### **L'agressivité**

Les attitudes et comportements qui peuvent conduire à l'agressivité. Les attitudes verbales et non verbales. Prise de conscience de son propre potentiel agressif. Quel est le "message" du comportement agressif de l'autre. Apprendre à "décoder", derrière les exigences et les comportements, les émotions, les besoins et les demandes. Les mécanismes de l'escalade: comment les identifier et les désamorcer.

### **Développement des compétences nécessaires dans des situations de tension, de conflit, d'agressivité**

L'écoute active, la clarté de l'expression, l'assertivité (ou Affirmation de Soi), l'attitude face à l'adversité, la capacité de synthèse, la capacité à préserver une bonne qualité relationnelle avec ses "partenaires-rivaux", faire du temps son allié, gérer les tensions internes et externes, savoir dire "non", résister à la pression, désamorcer une escalade verbale, savoir conclure, etc.