



# Gestion des conflits

29 et 30 novembre 2023

## A qui s'adresse cette formation?

Professionnel·le·s des structures relevant du champ de la lutte contre les exclusions.

## Prérequis

Aucun prérequis.

## Objectifs de la formation

Ce module de formation va permettre aux participant·e·s de :

- Comprendre les mécanismes conduisant à l'escalade d'un conflit
- D'instaurer une communication positive dans la relation
- De prendre conscience de leurs propres comportements en cas de conflits
- De perfectionner leurs pratiques dans le cadre de la prévention et la gestion de conflits

## Programme

### Séquence 1 : Comprendre les mécanismes conduisant à l'escalade d'un conflit *(J.1 matin)*

- Découvrir les principaux déclencheurs de conflits dans la relation d'accueil
- Réaliser un diagnostic de ses comportements en situation conflictuelle
- Repérer les manifestations physiques, émotionnelles, psychologiques chez les individus

#### La situation conflictuelle

- Les conflits dans la relation et ses déclencheurs
- Le repérage de la frustration, la toute-puissance, la colère, les émotions, les mots et attitudes
- Les bases d'une relation constructive

### Séquence 2 : Les outils de réponse à des situations de conflit *(J.1 après-midi)*

- Mettre en place les bases d'une communication constructive
- Avoir la capacité d'adopter les différentes attitudes pour éviter ou atténuer une situation conflictuelle
- Communiquer avec assertivité

#### La communication constructive

- Les états du moi (rencontrer son adulte – analyse transactionnelle)
- Les différentes attitudes d'écoute
- L'espace proxémique (la distance physique dans les relations)

## Programme

### Séquence 3 : Les méthodes et outils de prévention et de gestion des conflits (J.2 matin)

- Recréer dynamique de groupe, retour sur les acquis de la veille
- Repérer les différents types de personnalité pour gérer « les personnalités difficiles »
- Identifier les 3 éléments qui contribuent à former la reconnaissance de soi

#### La guidance des personnalités difficiles :

- Les types de personnalités (Process Com)
- La reconnaissance de soi (modèles et outils D. Ranger – université psychologie C. Albrecht à Kiel - Allemagne)
- Le triangle dramatique (analyse transactionnelle)

### Séquence 4 : Les outils de réponse à des situations violentes (J.2 après-midi)

- Identifier sa propre posture favorite en cas de conflits
- Se connecter à l'autre (Interpréter le langage non verbal, s'adapter)
- Identifier et reconnaître ses propres besoins psychologiques

#### La gestion de soi dans la relation à l'autre :

- La synchronisation (PNL) ; Se connecter à soi (outils de sophrologie)
- Retrouver son calme après une altercation verbale (méthode ADECD)

## Démarche pédagogique et évaluation

Pédagogie de la découverte.

Apports théoriques et participatifs. Questionnaire en amont pour adapter le contenu aux stagiaires.

**Exercices pratiques et contextualisés :** Présentation croisée, photolangage, expérimentations, travail en sous-groupes, partages en grand groupe, concept analyse transactionnelle, process communication, tests, jeux de rôles, quiz.

Auto-évaluation en amont de la formation et en aval, questionnaire de satisfaction.

Une attestation de suivi sera remise à l'issue de la formation.

Calendrier : 29 et 30 novembre 2023 (soit 14 heures de formation)

Lieu de formation : Paris ou Porte de Paris

Intervenant(e)(s) : Consultantes spécialisées

Coût d'inscription: Adhérent fédération : 320 euros par participant-e - Non adhérents : 380 euros

**Pré-inscription en ligne sur :** <https://forms.gle/fk71pj42wuLDubHP8>

Une réponse sur la demande de préinscription vous sera adressée au plus tard 1 semaine avant le début de la formation.

N'hésitez pas à nous faire part d'une situation de besoins spécifiques qui pourrait nécessiter l'adaptation de la formation.



### Contacts Fédération des Acteurs de la Solidarité IdF

30 boulevard de Chanzy - 93100 Montreuil—Organisme de formation : 11752245275

**Isabelle Médou-Marère**  
Directrice Régionale

01 43 15 80 10  
[isabelle.medou-marere@federationsolidarite-idf.org](mailto:isabelle.medou-marere@federationsolidarite-idf.org)

**Elise NOEL-CHEVALIER**

Gestion administrative et référente handicap en cas de besoin d'adaptation de la formation  
01 43 15 80 10  
[formation@federationsolidarite-idf.org](mailto:formation@federationsolidarite-idf.org)