

## FORMATION A LA GESTION DES CONFLITS

DATE DE RÉDACTION DU PROGRAMME

25/05/23

### COMPÉTENCE VISÉE

Amélioration des pratiques professionnelles

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif général : S'outiller de méthodes et moyens de gestion des conflits

Objectifs spécifiques :

- Savoir identifier les risques humains et environnementaux lors d'une situation de conflit
- Adopter la bonne posture et le bon placement pour agir en sécurité lors d'une situation de conflit
- Être en capacité de s'affirmer, d'apaiser et de recadrer l'usager lors d'une situation de conflit
- Prendre conscience des risques et des enjeux psychologiques dans une relation tendue.

### PUBLIC ET PREREQUIS

Tout professionnel souhaitant comprendre et expérimenter les mécanismes et les leviers de gestion des conflits interpersonnels  
Aucun pré-requis

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'accès à nos formations peut être initiée, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

Nous aménageons le contenu de la formation pour les personnes en situation de handicap : merci de nous contacter en amont. Les inscriptions se font par email auprès de [contact@etincelle-theatre-forum.com](mailto:contact@etincelle-theatre-forum.com)

### CONTENU

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Est-ce utile ?
- Les attitudes face au conflit
- Les mécanismes individuels en œuvre dans la perception d'une situation potentiellement conflictuelle

## APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET OUTILS

- Développer sa congruence et son assertivité afin d'exercer sereinement sa posture d'autorité face aux usagers
- Trouver des points d'appui lors de situation de conflit (équipier, tiers, loi)

L'approche proposée s'appuie sur l'analyse systémique dans laquelle l'attention est portée plus particulièrement sur les interactions entre les individus. Les participants sont conviés à ne plus considérer autrui comme agissant à partir de son seul moteur intérieur, mais en relation avec son entourage. En prenant conscience de l'impact de leurs attitudes sur autrui, les participants font évoluer leurs représentations et développent leurs compétences relationnelles. Les démarches et outils proposés s'inspirent de différentes méthodes : communication Non Violente, méthodes de résolution de conflit gagnant-gagnant, mises en situation utilisant les principes du Théâtre-forum.

A partir des faits, des ressentis, des valeurs et des besoins de chacun, il s'agit de construire des solutions partagées qui prennent en compte chacun. Les techniques d'animation utilisées permettent de favoriser des échanges constructifs et une intelligence collective.

*Possibilité d'aménager le contenu de la formation pour les personnes en situation d'handicap : merci de nous informer en amont.*

*A l'issue de la formation, un certificat de réalisation sera délivré à chacun des participants.*

En fin d'action, bilan écrit à chaud avec les participants, incluant une auto-évaluation, puis à froid avec le commanditaire.

Durant la.les sessions de formation, le/les formateur.trice.s proposeront aux stagiaires, à l'oral, des points réguliers d'auto-évaluation de leurs connaissances.

## MÉTHODES MOBILISÉS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Nos formations intègrent, en fonction des besoins :

- Des exercices de relaxation et de communication favorisant une meilleure conscience de ses représentations, de ses sensations et de ses émotions,
- Des mises en situation développant la capacité d'observation et la prise de recul,
- Des temps d'échanges et d'analyse collective,
- Du théâtre-forum pour favoriser la résolution constructive et créative des tensions,
- Des apports conceptuels qui viennent clarifier les difficultés rencontrées et les pistes de solutions.

EFFECTIF STAGIAIRES

En fin d'action, bilan écrit à chaud avec les participants, incluant une auto-évaluation, puis à froid avec le commanditaire. Durant la.les sessions de formation, le/les formateur.trice.s proposeront aux stagiaires, à l'oral, des points réguliers d'auto-évaluation de leurs connaissances.

ENCADREMENT DE LA FORMATION

**Le théâtre-forum, qu'est-ce que c'est ?**

Le théâtre-forum aborde une problématique de façon concrète, en présentant des saynètes inspirées de situations réelles apportées par les participants. Les participants sont invités à échanger sur ce qu'ils ont observé et ressenti, puis à proposer des alternatives à la situation initiale. Ils peuvent venir tester leurs idées sur scène en remplaçant un des personnages, et permettre ainsi à l'histoire de prendre un cours différent...

Ainsi, le participant ne reste pas dans des valeurs intellectuelles (le respect, l'autonomie...) mais se risque à les incarner pour en évaluer les bénéfices et les risques. Le théâtre-forum interpelle la personne dans sa globalité. On « ne parle pas sur le sujet », on vit la problématique avec son corps, ses émotions et sa réflexion. En prenant conscience, dans l'action, de ses représentations, de ses peurs mais aussi de ses ressources, le spectateur apprend à canaliser sa réactivité dans des situations de stress ou de conflit. Il se donne ainsi plus de chance d'incarner ses valeurs.

Entre 6 et 18 personnes

La formation sera encadrée par 1 à 2 intervenants formateurs-comédiens de l'organisme de formation Etincelle, selon les besoins et la taille du groupe.

DURÉE

Pour connaître les références d'Etincelle : <http://etincelle-theatre-forum.com>

2 jours de 7h00 soit 14h00

LIEU

Salle mise à disposition par le commanditaire

TARIF

Entre 1800 euros à 3600 euros la session de 2 jours, selon la taille et les besoins du groupe. (Tarif HT)

Page 3/4

Modèle – Version 5 du 29/03/23

