

## GESTION DES CONFLITS : PREVENIR, GERER ET DEPASSER LES CONFLITS



**PUBLIC :** collaborateurs CMA / CFA  
et élus



**PRÉREQUIS :** Aucun prérequis



**DURÉE :** 2 jours  
(avec possibilité de 0,5 J de REX)

**MODALITÉS :** présentiel ou distanciel  
(sur mesure possible)



**TARIF**  
*Inter : 640€ par apprenant*  
*Intra : devis sur demande*

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



- ✓ **Différencier désaccord, tension, crise et conflit**
- ✓ **Évaluer sa posture et sa capacité à gérer des situations déstabilisantes**
- ✓ **Mobiliser des techniques de communication interpersonnelle**
- ✓ **Employer une approche de médiation pour faciliter la résolution des problématiques et préserver les relations.**

### LE PROGRAMME

#### **Séquence 1 : Travail sur ses représentations**

- Prendre conscience de ses représentations par rapport à une situation de tensions, de mécontentements

#### **Séquence 2 : Qu'est-ce que le conflit ? Mieux comprendre ce que recouvrent les situations conflictuelles, d'agressivité, de tension et de crise**

- Distinguer les notions de conflit, de désaccord, de tension, de crise
- Prendre conscience des faits et des événements qui poussent les personnes à vivre des conflits, des tensions
- Appréhender le conflit comme processus, mieux le comprendre.
- Explorer les différents types de comportements agressifs.
- Distinguer les types et natures de conflit
- Identifier les outils communicationnels pour désamorcer les situations conflictuelles.

#### **LES + PÉDAGOGIQUES**

- Intersession bénéfique contribuant à l'apprentissage et à la recherche de réponses aux problématiques professionnelles (engagement individuel)
- Intersession amorçant la création d'une communauté de pairs à pérenniser
- Démarche pédagogique active principalement basée sur pratique
- Une problématique professionnelle exposée par apprenant

#### **Séquence 3 : Analyser des situations autour de la gestion des situations conflictuelles.**

- Étude cas : analyse de situations en petits groupes

#### **Séquence 4 : Le processus et les outils de médiation**

- Les différentes étapes
- Les conditions de réussite et les écueils possibles
- Connaître les caractéristiques de : la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage
- Définir les principes généraux : l'adhésion - les règles essentielles au bon déroulement de la médiation

- Identifier les jeux de pouvoirs au sein d'une équipe
- Connaître les principaux mécanismes de défense
- Distinguer les types d'émotions à l'œuvre dans un conflit

### **Séquence 5 : Observer et analyser des situations de médiation à travers des jeux de rôle**

- S'entraîner à travailler sur les postures et outils vus sur les différentes réponses possibles par rapport à une situation conflictuelle
- Prendre conscience des phénomènes à l'œuvre dans le traitement des situations d'accueil difficiles
- Identifier ses atouts et ses axes de progrès et en dégager un plan d'action individuel et collectif

### **Séquence 6 : Communication interpersonnelle**

- Analyser ses expériences autour de la communication verbale et non-verbale face à des situations difficiles ou d'agressivité.
- Comprendre les différentes émotions à l'œuvre dans une situation de crise et leur rôle.
- Expliciter ses représentations de l'empathie et de l'écoute active
- Se mettre à la place de l'autre et savoir s'en différencier

### **JOUR 3 : ½ journée de REX**

1. REX Retour d'EXpérimentation des Jours 1 et 2
2. Séances de CODEVveloppement
3. Contrat du succès

### **ÉVALUATION**

- Positionnement pré-formation et post formation
- Evaluation de la formation à chaud et à froid, en ligne

*Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement l'équipe CMA Académie.*