

Date de mise à jour : 02/01/2023

## Fiche Programme

### Gérer les situations conflictuelles

#### Résumé du programme

Appréhendez les techniques de base de la communication et trouver des pistes pour les mettre en application au sein d'un groupe difficile.

#### Profil des stagiaires

Formateur ou manager/coordonateur d'équipe, Responsable pédagogique

*Si vous avez des besoins spécifiques nous sommes à votre écoute, contactez-nous au 09.54.80.92.13 afin de connaître les conditions d'accessibilité à cette formation.*

#### Prérequis :

Aucun

#### Modalités pédagogiques :

Formation en présentiel.

#### Délais d'accès :

La durée estimée entre la demande et le début de la formation est variable entre 1 et 2 mois en fonction de la demande et des modalités de prises en charge.

#### Méthodes mobilisées :

Méthode de formation active avec apports de connaissances et mises en situation, exercices.

Nombre de participants : maximum 10

Durée : 2 jours

#### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les interlocuteurs difficiles
- Détecter les facteurs déclenchants d'une situation conflictuelle ou difficile
- Relativiser la difficulté de la situation et apporter une vision objective
- Désamorcer l'effet de groupe
- S'affirmer et communiquer de façon constructive

### **Contenu de la formation :**

*Un questionnaire en amont de la formation sera envoyé aux participants afin de cibler au mieux leur(s) besoin(s) sur la thématique abordée.*

#### **Comprendre le conflit**

- Distinguer les concepts de conflits, violence, agressivité, incivilité
- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comprendre le rôle des émotions
- Identifier les différentes étapes du conflit

#### **Appréhender le poids de l'environnement**

- Identifier les différents profils au sein du groupe
- Appréhender les spécificités du contexte et du public concerné

#### **Travailler sur soi pour maîtriser efficacement la gestion de conflits**

- Connaitre ses réactions en situation de conflit
- Techniques de gestion des émotions
- Développer son assertivité

#### **Remédier au conflit de manière efficiente et constructive**

- Maîtriser les stratégies d'intervention possibles
- Utiliser les techniques de communication verbale et non verbale, de questionnement et d'écoute active pour communiquer avec aisance
- Lever les incompréhensions
- Désamorcer l'effet de groupe
- Instaurer un climat de confiance et favoriser le retour à une situation apaisée
- Anticiper les situations difficiles

### **Résultats attendus à l'issue de la formation :**

Être capable de résoudre une situation conflictuelle dans le cadre d'une action de formation et de favoriser le retour à un climat de confiance.

### **Modalités d'évaluation :**

Les connaissances sont évaluées en fin de stage par une étude de cas et des mises en situation.

APSFE  
160 Rue Pierre Fallion  
69140 RILLIEUX-LA-PAPE



**Tarif :**

INTER	INTRA
500 € NET TVA la journée <u>soit un total de</u> <u>1000 € NET TVA pour les 2 jours.</u>	Nous consulter pour un devis.

**Contact Formation Continue APFSE :**

Anne Passelaigue – Chargée de formation  
[annepasselaigue@apsfe.fr](mailto:annepasselaigue@apsfe.fr)  
07.88.18.77.15