

## Eviter l'escalade des conflits

Un conflit, ou situation conflictuelle, est un état d'opposition entre personnes ou entités.

Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut s'accompagner d'agressivité et de violence.

On pense souvent que le conflit entre des personnes est une « mauvaise » relation. Pourtant, de nombreux sociologues (comme Georg Simmel), philosophes (comme Hegel ou Nietzsche) ou psychologues développent une vision plus positive du conflit comme mode de relation entre individus. En effet, ils considèrent que les conflits ne sont pas des erreurs de la communication, mais qu'il est aussi normal et banal de se disputer que de bien s'entendre : « les problèmes relationnels sont inhérents à la nature et à la dynamique d'une relation parce que vivre ensemble et communiquer, c'est compliqué et difficile ». Cependant, le conflit est souvent vécu dans la souffrance et, contrairement à la bonne entente, il empêche la relation de progresser et d'être productive et les partenaires de s'épanouir. C'est pourquoi il est souvent nécessaire de le réguler et de le résoudre. Mais pour cela, il est important d'identifier les enjeux d'un conflit, d'apprendre à conduire une relation (au lieu de se laisser conduire par elle) et de ne pas chercher impérativement (par la contrainte ou la persuasion) à une « bonne entente » qui ne tiendrait pas compte de la réalité de leurs divergences.

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant être formée à la gestion de situations conflictuelles (dans le cadre des relations interpersonnelles) dans un cadre professionnel

### Prérequis

- Être motivé pour ce type de formation
- Être prêt à la remise en question de ses pratiques

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les situations et facteurs à l'origine des conflits
- Etablir une relation constructive dans le respect de soi et de l'autre
- Adopter des méthodes de prévention et de résolution des situations difficiles

### Contenu de la formation

- Définition du conflit
  - Utilité du conflit
  - Les différents types de conflit
  - L'escalade des conflits
- Décrypter les comportements de l'autre
  - Communication verbale et non-verbale
  - Adopter la bonne posture (bienveillance/non jugement)
- La résolution de conflit

- Attitudes et comportements à faire/ à éviter
- Les différents types de légitimité
- La médiation
- Le recadrage
- Savoir se mettre à la place de l'autre (empathie)
  - Accepter ses limites
  - Apprendre à gérer ses émotions pour éviter l'escalade des conflits

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Psychologue clinicienne / Formatrice

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### Modalités et délais d'accès

- Délais d'accès :

Dès réception de votre demande, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 48h ouvrées.

Dès validation de notre proposition commerciale, nous nous engageons à organiser la formation dans des délais inférieurs à 1 mois.

- Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap :

Avez-vous besoin d'une prise en charge particulière adaptée à votre situation ?

Avec ou sans RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), notre centre vous accompagne dans le cadre de la loi pour l'égalité des chances, et porte une très grande attention aux situations spécifiques.

Dans le cas de besoins très particuliers, nous orientons vers des structures spécialisées.

Avant tout engagement, un premier contact est nécessaire pour étudier votre demande et décider ensemble de ce qui vous est le mieux adapté à votre situation.

- Contactez notre référent handicap :

Hélène Laude – 04 91 28 38 00 – [contact@faire-marseille.fr](mailto:contact@faire-marseille.fr)

### Lieu de Formation

ESPACE LIBERTE 33 boulevard de la Liberté 13001 MARSEILLE

### Indicateurs de résultats

Indicateurs 2021 à venir

Taux d'assiduité : xx%  
Taux d'atteinte des objectifs de la formation : xx%  
Taux de satisfaction globale : xx%  
Taux de réponses aux questionnaires de satisfaction : xx  
Nombre de stagiaires formés : xx