

LA GESTION DES CONFLITS



FORMATION

Durée : 14 h 00

Brigitte JEANSON
Mai 2025

Fiche synthétique

Problématique

La formation gestion de conflits s'adresse à toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou une personne accompagnée... Elle permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et apporter les solutions adaptées.

C'est dans ce contexte que s'inscrit ce projet de formation qui permettra aux professionnels d'acquérir des attitudes et des comportements à adopter pour faire face à chaque situation rencontrée.

Public et prérequis

- Professionnel-les du secteur social, médico-social, de l'insertion professionnelle, ...
- Pré-requis : aucun

Objectifs de la formation

- ✚ Intégrer un processus de gestion de conflits
- ✚ Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.
- ✚ Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain.
- ✚ Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives.
- ✚ Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.

Durée et calendrier

- 2 journées de 07 h 00 soit 14 h 00.
- Dates : sur demande intra ou en inter

Contenus

- Savoir décrypter les conflits
- Décoder son propre fonctionnement et celui de ses interlocuteurs face au conflit
- Maîtriser sa communication pour prévenir les conflits
- Traiter le conflit

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active comprenant des mises en situation pour une appropriation réelle d'un savoir-faire et d'un savoir-être.
- Échanges d'expérience pour faire partager et exprimer le ressenti de chaque participant
- Des apports théoriques en lien avec la pratique
- Des supports pédagogiques remis aux participant-e-s
- Des ateliers de mise en pratique au travers d'étude de cas

Une évaluation

Modalités d'évaluation finale : *Bilan de la formation lors de la dernière demi-journée de formation.*

- Evaluation finale des connaissances acquises et de la qualité de la formation sous forme de questionnaires individuels, complétés par les participants.
- Bilan oral final en présence du commanditaire s'il le souhaite, en fin de dernière journée de formation.
- Bilan final écrit transmis au commanditaire à l'issue de la formation comprenant : compilation des questionnaires individuels, restitution du bilan oral et analyse.

Equipe pédagogique

- Simone FOND - Directrice de la pédagogie et des formations.
- Brigitte JEANSON - Coordinatrice de la formation tout au long de la vie.
- Formateur IRTS CA.
- Angéline AMMOURA - Assistante de formation.

Présentation générale de la formation

I/PRESENTATION GLOBALE DE LA FORMATION

La formation gestion de conflits s'adresse à toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou une personne accompagnée... Elle permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et apporter les solutions adaptées.

C'est dans ce contexte que s'inscrit ce projet qui permettra aux professionnels d'acquérir des attitudes et des comportements à adopter pour faire face à chaque situation rencontrée.

La formation de 2 jours repose sur une approche par jeu de rôle, et de mise en situation. Elle permet l'échange et la réflexion à partir de la dynamique de groupe. Ces échanges d'expérience serviront de supports en lien avec les problématiques rencontrées dans le travail social.

II/ PUBLIC CONCERNE

Professionnels du secteur social, médico-social, de l'insertion professionnelle, ...

III/ PRE-REQUIS

Aucun prérequis.

IV/ OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✚ Intégrer un processus de gestion de conflits
- ✚ Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.
- ✚ Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain.
- ✚ Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives.
- ✚ Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.

V/ PROGRAMMATION ET CONTENUS

CALENDRIER	CONTENUS	INTERVENANT PRESENTI
Jour 1	<p>Présentation du groupe/formateur et explicitation des attentes en formation.</p> <p>Savoir décrypter les conflits : de quoi parle-t-on ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflits interpersonnels, structurels, organisationnels : identifier les sources de conflits • Quelles sont les différentes étapes du conflit ? • Détecter les jeux de pouvoir et les ressorts sous-jacent <p>Décoder son propre fonctionnement et celui de ses interlocuteurs face au conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender la dimension émotionnelle du conflit : réactions de fuite/repli/lutte 	Intervenant spécialisé

	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les comportement passifs, agressifs, manipulateurs • Identifier ses propres axes de progrès dans les gestions de conflit • Développer la maîtrise de soi <p>Apport théorique, exercices pratiques/jeux de rôle</p>	
Jour 2	<p>Maîtriser sa communication pour prévenir les conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les indispensables : écoute et reformulation • S'exprimer avec assertivité • Convaincre et faire passer un message objectif • Formuler une critique de manière constructive • Savoir recevoir une critique tout en restant dans le dialogue <p>Traiter le conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négociation ou médiation • Favoriser une confrontation positive • Recréer une dynamique positive <p>Apport théorique, exercices pratiques/jeux de rôle</p> <p>Quiz</p> <p>Questionnaire individuel/Bilan de fin de formation oral</p>	Intervenant spécialisé

VI/ METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Ateliers
- Echanges d'expériences / Etudes de cas
- Mises en situation

Cette formation est construite autour d'apports théoriques et de présentation d'expériences, tant de la part des intervenants que des participants à la formation. Les intervenants sont engagés dans une démarche alliant théorisation, enseignements et intervention professionnelle.

Cette session de formation relève de deux catégories :

- L'acquisition, l'entretien et le perfectionnement des connaissances.
- L'adaptation et le développement des compétences.

Les modalités pédagogiques s'inscriront dans une dynamique de pédagogie participative : il s'agira de partir des expériences et des besoins des participants. Cette démarche pédagogique est dite inductive. La démarche inductive permet, en partant de la problématisation des situations professionnelles :

Pour l'organisme de formation :

- De construire une dynamique de groupe propice à l'échange et à l'implication des participants.
- De construire des propositions d'analyse pratiques et théoriques au fur et à mesure des progressions individuelles et collectives.

Pour les participants à la formation :

- De permettre à chacun de poser les principes d'une intervention éthique et bienveillante.
- De s'enrichir des pratiques des participants et de l'intervenant.
- D'analyser leur implication dans des situations problématiques (travail sur les affects et les représentations, analyse des enjeux et des résonances à l'œuvre dans certaines situations).
- D'élaborer individuellement et collectivement des expérimentations d'intervention propice à une dynamique de changement.

VII/ SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Un dossier sera remis aux participants ainsi que tout support pédagogique jugé utile par l'intervenant.

VIII/ EVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation est une démarche constante de l'IRTS Champagne-Ardenne pour toute formation. L'institut est soucieux de mettre en place des outils capables de rendre compte d'une mesure d'écart entre les objectifs visés et leur réalisation. L'évaluation de la formation se fera, par conséquent, à différents niveaux et selon diverses formes :

- Auto-positionnement en début de formation s'appuyant sur un tour de table.
- Débriefing par chaque intervenant avec les stagiaires en vue de réajustement.
- Prise en compte des critiques et suggestions.

Modalités d'évaluation finale :

Bilan de la formation lors de la dernière demi-journée de formation.

- Evaluation finale des connaissances acquises et de la qualité de la formation sous forme de questionnaires individuels, complétés par les stagiaires.
- Bilan oral final en présence du commanditaire s'il le souhaite, en fin de dernière journée de formation.
- Bilan final écrit transmis au commanditaire à l'issue de la formation comprenant : compilation des questionnaires individuels, restitution du bilan oral et analyse.

IX/ ORGANISATION DE LA FORMATION

Effectif : 12 à 15 personnes maximum

Durée : 2 journées de 07h00 soit 14h00.

Périodicité : sur demande

Lieu : en intra

X/ EQUIPE PEDAGOGIQUE

◆ **Responsables :**

- **Simone FOND** - Directrice de la pédagogie et des formations
- **Brigitte JEANSON** - Coordinatrice de la formation tout au long de la vie

◆ **Intervenants :**

- **Formateur IRTSCA**

◆ **Assistante de formation :**

- **Angéline AMMOURA**

XI/ COÛT DE LA FORMATION

24,50€/heure par personne

XII/ IDENTIFICATION DE L'ORGANISME DE FORMATION

Nom de l'organisme : Institut Régional du Travail Social de Champagne-Ardenne

Directeur général : Stéphane FOURNAL

Direction du service : Simone FOND - Directrice de la pédagogie et des formations.

Date de création : 16.01.1991

Nature juridique : Association de loi 1901

Numéro de déclaration d'activité : 21-51-00158-51

Adresse : 8 rue Joliot Curie - 51100 REIMS

Contacts :

Tel : 03.26.06.82.61

brigitte.jeanson@irtsca.fr

angeline.ammoura@irtsca.fr

Site internet : www.irts-ca.fr

Facebook : <http://fr-fr.facebook.com/irtsca>

Linkedin : <https://www.linkedin.com/school/irts-champagne-ardenne>

Newsletter IRTSCA : <https://irtsca.fr/inscription-newsletter-irtsca/>