

## DOMAINE MANAGEMENT

### GESTION DES SITUATIONS DE CONFLITS

#### OBJECTIFS

- S'affirmer tranquillement face aux situations et aux personnes négatives ou impulsives
- Accueillir les émotions négatives sans se laisser déstabiliser
- Développer une attitude constructive afin de dénouer des situations potentiellement conflictuelles en améliorant leur communication

#### PUBLIC & PRÉREQUIS

Tout public, confronté à vivre des situations relationnelles difficiles (rapports de force, conflits répétitifs, agressions ou interpellations personnelles)

#### PROGRAMME DÉTAILLÉ

##### Comprendre

- Genèse et déroulement des conflits : ce qui les provoque, ce qui les entretient : le cercle « vicieux du conflit »
- Les différents types de conflits et les reconnaître : causes, processus, attitudes
- Les problèmes de communication à l'origine des conflits
- Analyse des comportements : perceptions objectives et perceptions subjectives (les siennes, celles des autres, les valeurs), repérer ses propres attitudes improductives, conséquences

##### Traiter

- Méthodes d'action et de réaction lors de différentes phases du conflit : écoute active, DESC
- Savoir changer de terrain et employer une méthode adaptée aux véritables enjeux.
- Mieux calmer les tensions ou l'agressivité d'un interlocuteur
- Les techniques d'assertivité : favoriser une dynamique de confrontation positive
- La posture et la gestuelle
- Le contrôle émotionnel et la recherche de critères objectifs, gérer son stress

**ELIGIBLE AU CPF  
SELON BRANCHE**

#### DURÉE

14 heures

#### LIEU

Campus de la Garde

#### EVALUATION PRÉ-FORMATIVE

Les besoins des stagiaires sont recensés en amont de la formation par le biais des dossiers d'inscription et transmis au formateur pour adapter le contenu de la formation.

Cette évaluation est complétée le jour de la formation, par un tour de table de démarrage pour confirmer et vérifier les objectifs individuels de chaque stagiaire présents.

#### COÛT DE LA FORMATION

14h : 465€

Les actions de formation continue ne sont pas assujetties à la TVA

## MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se veut participative et l'intervenant(e) utilise des outils pédagogiques variés (mise en situation-jeux de rôle, études de cas concrets apportés par les stagiaires et/ou l'intervenant(e), exercices pratiques...) selon les objectifs du module. Les stagiaires peuvent ainsi acquérir une méthodologie pour mettre en pratique leurs acquis en milieu professionnel. Ils développent ainsi des aptitudes et savoir-être transposables dans leurs situations de travail quotidiennes. Les stagiaires repartent avec un plan d'actions individualisé à mettre en œuvre.

L'intervenant(e) fournit aux stagiaires un support de cours en fin de séquence.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS DE FORMATION

Une évaluation en fin de formation est à compléter par les stagiaires et un retour sur les acquis sera effectué par l'intervenant(e) en fin de session.

L'intervenant(e) vérifie également que les objectifs exprimés lors de l'évaluation pré-formation, ont bien été atteints.

Ces enquêtes nous permettent de revoir et mettre en place des points d'amélioration portant sur l'organisation, le contenu et la pédagogie.

Une attestation de suivi de la formation est remise aux stagiaires en fin de formation.

## LA QUALIFICATION DU ET DES FORMATEUR(S)

Les formateurs sont soit des enseignants-chercheurs de l'Université de Toulon, soit des socio-professionnels spécialistes du domaine.

Chaque candidature est soumise à l'approbation du Conseil Académique Restreint qui valide la qualification des intervenants.

L'intervenant(e) chargé(e) de cours capitalise de nombreuses années d'expériences dans la formation pour adultes.

## MATÉRIELS ET SALLES DE COURS

Nos salles de cours sont équipées de matériel nécessaire pour la diffusion des cours, et pour les ateliers pratiques.

Une bibliographie sur la thématique du module est fournie aux stagiaires pour poursuivre leur apprentissage.

**Les + de l'Université :** la bibliothèque universitaire sur le campus est accessible aux stagiaires pour consulter des revus et ouvrages.