



## PROGRAMME DE FORMATION

Stage : Coll-3

### PREVENIR ET A GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

2 jours – 14 heures

#### INTERVENANTE:

Karine SZEREMETA

#### PUBLIC(S), PREREQUIS & MODALITES D'ACCES A LA FORMATION:

Formation ouverte à tout professionnel : Manager, transversal, chef de projet et à toute personne souhaitant anticiper et gérer les situations conflictuelles  
Pas de prérequis

Pour toutes les personnes en situation de handicap, Karine SZEREMETA a la possibilité d'adapter, dans la mesure du possible, les conditions d'accueil ainsi que le contenu de la formation en fonction du handicap.  
N'hésitez pas à me faire part de vos besoins éventuels à l'adresse suivante : [contact@karine-szeremeta.fr](mailto:contact@karine-szeremeta.fr)

**Tarif :** 600 € (collations incluses)

**Lieu & Dates :** voir site Internet « Calendrier & lieux des formations »

#### MODALITES PEDAGOGIQUES:

Apports théoriques (40%) et exercices pratiques – mises en situations filmées au libre choix des participants(es) et utilisation d'outils ludiques pour une meilleure appropriation des acquis théoriques (60%)  
Utilisation de nombreux supports pour faciliter les échanges et les interactions.  
Ressources pédagogiques mises à disposition des stagiaires.

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de la formation.

#### MODALITES D'EVALUATION:

- \* Evaluation des acquis en cours de formation
- \* Evaluation de la satisfaction des stagiaires à la fin de formation

#### CAPACITE MINIMUM ET MAXIMUM:

Ouvert de 8 à 12 stagiaires

#### DESCRIPTION

Dans tous systèmes, les relations interpersonnelles peuvent générer des situations conflictuelles. Mieux comprendre les mécanismes qui peuvent amener au conflit et le rôle que l'on joue individuellement dans la situation permet de prévenir en prenant du recul et agir de manière constructive.

#### OBJECTIFS

- \* Comprendre les mécanismes des situations conflictuelles afin de pouvoir les prévenir
- \* Modifier sa perception du conflit afin de dépasser ses propres appréhensions et ainsi pouvoir adopter une posture adéquate dans la relation
- \* Mettre en œuvre des savoir-faire afin d'intervenir de manière efficiente sur une situation conflictuelle

#### PROGRAMME & METHODES PEDAGOGIQUES

##### Journée 1

Comment je gère les situations conflictuelles et à quelles limites je suis confronté(e)?

- ▶ *Temps de partages en sous-groupes – autodiagnostic*
- ▶ *Définition de ses besoins et de ses objectifs propres*

Percevoir l'importance de son cadre de référence et de celui de ses partenaires professionnels

- ▶ *Expérience visuelle, auditive, olfactive*

Les mécanismes du conflit

- Définir ce qu'est le conflit - ses impacts destructifs et également ses sources d'opportunités
- Les effets secondaires sur le mental et le corps
- Le rôle des émotions révélateur de besoins non satisfaits et comment les accueillir pour éviter la contagion
- ▶ *Jeu de la corde*
- ▶ *Expérience du miroir*
- ▶ *Scan corporel*

Prendre conscience du scénario « néfaste » pour éviter d'y jouer un rôle

- Comprendre les mécanismes des jeux psychologiques : quel(s) rôle(s) je joue ? Quel(s) rôle(s) jouent mon/mes interlocuteurs (trices) ? Comment éviter d'y entrer et comment en sortir
- ▶ *Autodiagnostic : mon profil dans le triangle dramatique*
- ▶ *Visionnage d'une vidéo illustrant le sujet puis partage d'expériences*

##### Journée 2

Améliorer sa capacité d'écoute pour passer de « juste entendre » à « entendre juste » son ou ses interlocuteurs (trices)

Utiliser la maïeutique afin de mieux cerner la problématique ou/et accompagner son interlocuteur (trice) dans l'expression de ses besoins

- ▶ *Expérience de la photocopieuse*
- ▶ *Expérimenter l'art du questionnement en jeu de rôles sur des situations vécues*

Adopter la métaposition pour poser des limites « justes » à son équilibre personnel tout en gardant de vue ses objectifs professionnels

- ▶ *Expérience de la proxémie*
- ▶ *Exploration individuelle avec support du S.M.A.R.T. en soutien*

Trouver sa stratégie pour faire avancer une situation conflictuelle en s'appuyant de la communication non violente

Adopter une attitude assertive : demander ou savoir dire non tout en prenant soin de la relation

- ▶ *Mises en situation filmées pour se permettre d'expérimenter d'autres comportements et stratégies*

Le programme des 2 journées peut être réajusté suivant les demandes émises par le groupe

Ce programme est proposé en individuel – me contacter