

**La gestion des conflits en EAJE**  
**(Formation destinée aux directrices et directrices adjointes)**

**Lundi 12 et mardi 13 octobre 2014**

- **Formation animée par Philippe Manesse**, Psychiatre, ancien chef de service hospitalier, psychothérapeute, formateur et superviseur en thérapies comportementales et cognitives
- **2 jours • Tarif individuel : 330 €**
- **Horaires 9h -17h soit 7 heures par jour**
- **Marseille**

**Objectifs :**

- ✓ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ✓ apprendre à maîtriser ses propres attitudes
- ✓ apprendre à comprendre et à supporter la réaction de l'autre
- ✓ apprendre les outils de communication en situation conflictuelle
- ✓ acquisitions progressives des attitudes les plus adaptées.

**Contenu :**

- **1ère journée — Matinée**

- ✓ Accueil des participants
- ✓ Présentation des participants et du formateur
- ✓ Introduction :
  - Tour de table : les participants sont invités à présenter des difficultés qu'ils rencontrent en matière de conflit dans l'exercice de leur travail et à préciser leurs attentes.

**1) Situation du problème**

- ✓ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ✓ Les réactions courantes en cas de conflit
- ✓ Les conséquences négatives possibles
- ✓ Les issues positives à un conflit

**2) Savoir gérer un conflit**

- ✓ **Étape 1 : apprendre à maîtriser ses propres attitudes**  
a/ apprendre s'observer, à repérer ses propres réactions. Exercices pratiques.  
b/ apprendre à contrôler ses émotions et son comportement. Exercices pratiques

- **1ère journée — Après-midi**

- ✓ **Étape 2 : apprendre à comprendre et à supporter la réaction de l'autre**  
a/ apprendre à observer l'autre ; savoir repérer l'hostilité et l'agressivité. Exercices pratiques  
b/ apprendre à déterminer les intentions de l'autre ; repérer le point de malentendu. Exercices pratiques
- ✓ **Étape 3 : apprendre les outils de communication en situation conflictuelle**  
a/ apprendre à contrôler la communication non verbale. Exercices pratiques  
b/ écoute active et attitude empathique. Exercices pratiques  
c/ savoir dire non en évitant de générer de l'hostilité  
d/ ramener le calme

e/ trouver et proposer un compromis

- ✓ Résumé de le journée
- ✓ Recueil de feedback ; questions-réponses
- ✓ Consignes jusqu'à la prochaine journée et remise de document
  
- **2<sup>ème</sup> journée — Matinée & Après-midi**
  
- ✓ Tour de table & réponses aux questions suscitées par la 1<sup>ère</sup> journée
  
- ✓ Jeux de rôle à partir des situations vécues par les participants, avec découverte guidée des solutions les plus appropriés, entraînement collectif en binôme ou trinôme, et discussion des difficultés rencontrées et acquisitions progressives des attitudes les plus adaptées.
  
- ✓ Synthèse, tour de table le recueil de feed-back, questions-réponses, puis recommandations et conclusion.

## **Outils et méthodes pédagogiques**

- ✓ Jeux de rôle
- ✓ remise de document
- ✓ Exercices pratiques