



## PROGRAMME « Gérer les conflits en milieu professionnel »

**OBJECTIFS :** Identifier les mécanismes des conflits, d'analyser les situations conflictuelles et de mettre en œuvre des stratégies adaptées pour les prévenir ou les gérer.

### CONTENU DE FORMATION

**PUBLIC CONCERNE :** Toute personne confrontée à des tensions, désaccords ou conflits dans son environnement professionnel.

**PRE REQUIS :** Aucun.

**DUREE :** 1.5 jour(s) (1j = 7h)

**DATE(S) & HORAIRES :** A définir

**LIEU :** Dans une salle mise à votre disposition dans notre organisme ou dans votre établissement.

**DELAI D'ACCES :**

**INTRA :** 15 jours minimum entre la demande de date et la date réelle de formation.

**INTER :** se référer aux dates sur le site web.

**Personnes en situation de handicap :** ce délai est susceptible d'être allongé du fait de la mobilisation d'interlocuteurs adaptés.

**EVALUATIONS ET VALIDATION :**

Evaluations de l'acquisition des connaissances au travers un plan d'action et d'engagement du stagiaire pour continuer à pratiquer après la formation. Attestation de formation et questionnaire de satisfaction.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**

1 minimum / 10 maximum

**TARIF(S) JOUR HT :**

INTRA : 950€ €

**METHODES & MOYENS PEDAGOGIQUES :**

Cette formation s'appuie sur une pédagogie expérientielle et participative, inspirée sur les théories de la communication et l'intelligence émotionnelle, et la communication consciente. Il y a des apports théoriques, des exercices individuels guidés, des mises en situation et jeux de rôles, analyse de situations, exercices d'intersessions. Pour connaître les modalités d'accès pour les PSH, veuillez contacter notre référent handicap : badina@audit-prevention.com. - Vous pouvez également consulter notre livret d'accueil PSH sur notre site internet.

**Module 1 :** Comprendre les mécanismes du conflit

Définition du conflit en milieu professionnel  
Identifier les sources du conflit : individuelles, relationnelles et organisationnelles  
Comprendre les mécanismes d'escalade du conflit  
Différencier faits, émotions, besoins et interprétations  
Identifier sa posture et ses réactions face au conflit

**Module 2 :** Communiquer dans le conflit : écoute et expression

Les bases d'une communication efficace en situation conflictuelle  
Pratiquer l'écoute active et la reformulation  
Accueillir le point de vue de l'autre sans jugement  
Exprimer son désaccord de manière claire et respectueuse  
Trouver l'équilibre entre affirmation de soi et respect de l'autre

**Module 3 :** Trouver des issues constructives : dire non et coopérer

Comprendre et gérer la colère (la sienne et celle de l'autre)  
Savoir dire non sans détériorer la relation professionnelle  
Transformer le conflit en opportunité de dialogue et de coopération  
Prévenir les conflits futurs par une communication adaptée

***Intervenants :** Consultants formateurs spécialisés en prévention des risques professionnels diplômés et/ou certifié dans leur domaine d'activité*