

## PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS en milieu professionnel



### OBJECTIF DE LA FORMATION



Connaitre les différents moyens de prévenir et gérer un conflit en milieu professionnel.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



- Définir la notion de conflit et d'escalade relationnelle.
- Connaitre les différents types de conflits.
- Déterminer l'origine d'un conflit au travail et utiliser des outils de communication positifs et efficaces.
- Identifier les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.
- Reconnaître que le conflit peut être une façon de trouver une solution à un problème au travail.
- Intégrer les composantes de l'assertivité et de l'empathie afin de prévenir le conflit.
- S'approprier les principales stratégies et techniques de résolution d'un conflit.

### CONTENU

théorie 30% / pratique 70%



- **Définir la notion de conflit :** intégrer la définition du conflit et les différents types de conflit, les étapes d'un conflit, formalisation de l'escalade émotionnelle, du désaccord au conflit ouvert, les causes d'un conflit, rôle des émotions, mesure des conséquences négatives et positives possibles d'un conflit.
- **Identification des personnalités difficiles et comment agir en conséquence :** personnalité difficile, situation à risque ou état pathologique ? Les limites d'accompagnement et d'encadrement, désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes.
- **Repérer et stopper rapidement les attitudes de manipulation :** détecter les manipulateurs immédiatement avec l'échelle en 5 points et les bonnes questions à poser, focus sur le triangle de Karman, acquérir des outils pour retourner la situation à son avantages en toutes circonstances, éviter les manoeuvres de culpabilisation et de manipulation au cours d'une conversation.
- **Prévenir les conflits au travail :** comprendre la notion de divergence et ses origines, mise en oeuvre de méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences. Identification des signaux annonciateurs de stress, panique ou de colère, adopter immédiatement la bonne attitude, calmer et stabiliser rapidement une situation avec l'attitude « flash », développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tensions. Appropriation des leviers pour diagnostiquer et gérer les tensions : la posture meta, la clarification d'une position, la préparation de sa réaction.

### PUBLIC

Tout travailleur exposé à des conflits et/ou à leur gestion dans son activité professionnelle, et désirant avoir des pistes pour trouver des solutions et désamorcer ces conflits.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### EFFECTIF

2 à 10 personnes.

### DURÉE

Deux journées (14 heures) en présentiel.

### SESSIONS

Formation intra entreprise. Calendrier sur mesure.

### INTERVENANT

Professionnel spécialisé dans la prise en charge des conflits au travail : psychologue, psychothérapeute, membre des forces de l'ordre, IPRP, agent de sécurité, formateur CSE/SSCT, en communication interne, en risques psychosociaux, en ressources humaines...

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire en début et en fin de session.

### VALIDATION

Remise d'une attestation de formation.

### ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Oui, nous consulter afin d'adapter la formation.

### MODALITÉS & DÉLAI D'ACCÈS

Contactez-nous pour organiser votre formation et inscrire vos stagiaires. Délai d'accès des stagiaires à la formation : un mois à partir de la signature de la convention.



09 81 68 53 52



contact@queoris.fr



www.queoris.fr

## PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS en milieu professionnel



### CONTENU (SUITE) ▼

- Action en situation d'urgence au travail : désamorcer un conflit face à un individu ou à un groupe agressif, maîtriser la communication verbale et non verbale, faire exprimer et recueillir positivement les non-dits et tensions, connaître ses limites et les limites du conflit pour ne pas prendre de risques inutiles, conclure et trouver un accord, se positionner avec l'assertivité.
- Assurer de façon efficiente l'après-conflit.
- Connaître et savoir gérer ses propres émotions, stress et tensions : repérer ses propres signes avant-coureurs de stress, techniques pour gérer ses angoisses, accepter ses propres limites pour mieux se préserver, développer des techniques de prise de recul.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ▼

#### Méthodes et moyens pédagogiques mobilisés :

- Apport d'informations théoriques et de connaissances.
- Diffusion d'un diaporama complété éventuellement d'illustrations sur paperboard et de visionnage de vidéos.
- Échanges et partages d'expériences.
- Mises en situation, jeux de rôles.
- exercices pratiques, études de cas spécifiques à l'activité de l'entreprise et aux situations rencontrées par les stagiaires.

#### Supports pédagogiques fournis au stagiaires :

- Fourniture d'un mémento récapitulatif (papier ou dématérialisé).

### PUBLIC

Tout travailleur exposé à des conflits et/ou à leur gestion dans son activité professionnelle, et désirant avoir des pistes pour trouver des solutions et désamorcer ces conflits.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### EFFECTIF

2 à 10 personnes.

### DURÉE

Deux journées (14 heures) en présentiel.

### SESSIONS

Formation intra entreprise. Calendrier sur mesure.

### INTERVENANT

Professionnel spécialisé dans la prise en charge des conflits au travail : psychologue, psychothérapeute, membre des forces de l'ordre, IPRP, agent de sécurité, formateur CSE/CSSCT, en communication interne, en risques psychosociaux, en ressources humaines...

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire en début et en fin de session.

### VALIDATION

Remise d'une attestation de formation.

### ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Oui, nous consulter afin d'adapter la formation.

### MODALITÉS & DÉLAI D'ACCÈS

Contactez-nous pour organiser votre formation et inscrire vos stagiaires. Délai d'accès des stagiaires à la formation : un mois à partir de la signature de la convention.

### CONTACT



09 81 68 53 52



contact@queoris.fr



www.queoris.fr