FORMA-MED-SUD
Emilie BENZAKEN-DUVILLIER
Tel : 06.64.03.21.12
Email : forma.med.sud@gmail.com

Immeuble le Marylin
39 Boulevard JF Kennedy
66100 PERPIGNAN
SIRET 484 109 095 00055



Prévenir les conflits au travail : comprendre, désamorcer et agir

Comment identifier les tensions avant qu'elles ne dégénèrent et adopter les bonnes pratiques pour préserver des relations professionnelles constructives ?

Objectifs pédagogiques : à l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Identifier les causes et les mécanismes des conflits professionnels.
- ✓ Repérer les premiers signes de tension et les facteurs d'escalade.
- ✓ Utiliser l'écoute active et une communication constructive pour désamorcer les désaccords.
- ✓ Adapter leur posture et gérer leurs réactions émotionnelles face aux tensions.
- ✓ Mettre en œuvre une démarche de résolution adaptée et identifier les situations nécessitant une alerte.

Durée : 7 heures

Déclaration d'activité : 76660322166

Prérequis : Aucun prérequis obligatoire. Une expérience professionnelle en équipe est recommandée.

Formateur : 23 ans d'expérience juridique dont près 18 ans en tant qu'avocat en droit du travail, formatrice depuis 2015 en RH et droit du travail.

Moyens pédagogiques : Apports théoriques, échanges, études de cas, exercices de communication, jeux de rôle et mises en situation. Remise de fiches outils.

Moyens d'évaluation des acquis : Quiz, mise en situation finale évaluée à l'aide d'une grille de critères.

Nombre de participants : De 4 à 12

Tarifs : Interentreprises : 500,00 € TTC/personne
Intraentreprise : sur devis

Modalités et délais d'accès : Inscription en ligne aux sessions programmées, par téléphone ou courriel, après analyse des besoins. Délai d'accès : selon calendrier publié ; 15 jours ouvrés minimum pour les sessions sur demande.

Plan de la formation

I. Comprendre les mécanismes des conflits au travail
A. Définition, formes et étapes d'évolution d'un conflit professionnel.
B. Sources de tensions.

II. Identifier et prévenir les situations conflictuelles
A. Repérer les signaux faibles, les malentendus et les comportements favorisant l'escalade.
B. Développer des pratiques de prévention.

III. Communiquer pour désamorcer les tensions
A. Pratiquer l'écoute active, le questionnement et la reformulation.
B. Utiliser les principes de la CNV et de l'assertivité.

IV. Gérer les émotions et les désaccords
A. Comprendre les réactions émotionnelles et adapter sa posture.
B. Utiliser des techniques de régulation émotionnelle, de prise de recul et de désescalade.

V. Résoudre les conflits et restaurer le dialogue
A. Identifier les intérêts en présence et rechercher des solutions par le dialogue et la négociation.
B. Découvrir les principes de la médiation, les limites de son intervention et les situations nécessitant un relais RH.

VI. Mettre en pratique les techniques de prévention
Analyser des situations professionnelles et expérimenter les techniques à travers des jeux de rôle ; construire un plan d'action individuel.

Positionnement initial : Questionnaire préalable permettant d'identifier les attentes, les pratiques et les connaissances des participants.

Modalités de réalisation : Formation en présentiel ou en visioconférence, avec supports pédagogiques remis aux participants.

Accessibilité : Besoins et aménagements liés au handicap étudiés individuellement avec notre référent handicap.

Niveau et public concerné : Initiation – Public : Managers, responsables d'équipe, collaborateurs, professionnels RH et toute personne confrontée à des tensions professionnelles.