

# Les conflits au travail : les comprendre pour mieux les traiter



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- › Apports théoriques sous différentes formes : exposés, vidéos, exercices, jeux
- › Études de cas et mise en situations
- › Apprentissage entre pairs et retours d'expériences
- › Témoignage et questions-réponses

## INTERVENANTS

- › Formateur et consultant en management
- › Psychologue du travail, CHU Clermont Ferrand

## € TARIFS

- > Inter : 630€ / pers.
- > Intra : 1350€ i

Permettre aux participants de comprendre les mécanismes d'apparition des conflits, se positionner et rechercher des solutions adaptées aux situations.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout public.

(Groupe de 14 personnes maximum)

**Prérequis :** Aucun

## OBJECTIFS

- › Identifier et analyser les sources de conflits au travail
- › Présenter les types de conflits
- › Analyser et identifier ses propres modes réactionnels
- › Rester à l'écoute des besoins des personnes en situation de conflit
- › Développer son aptitude à la neutralité dans les tensions entre deux personnes en milieu professionnel
- › Être capable de proposer un processus de compréhension puis de résolution de conflit

## CONTENU

- › Définition des concepts clés : conflits / stress / anxiété / violences au travail
- › Les facteurs déterminants des conflits
- › Les sources psychologiques à l'origine des violences au travail
- › Les déterminants RPS dans l'apparition des violences au travail
- › L'adaptation et la gestion des stratégies pour faire face
- › La résolution des conflits
- › Le développement de ses compétences émotionnelles

/ gr.

Le développement de ses compétences entrepreneuriales

- › La communication dans le respect de chacun des acteurs
- › La médiation au quotidien, un outil pour soi et pour les autres

### ✓ ÉVALUATION DES ACQUIS

⇒ À l'issue : quiz

### 👤 SATISFACTION DES PARTICIPANTS



> Durée : 3 jours (2j + 1j)

> Dates : 2, 3 et 16 décembre 2021