

# Formation Les conflits au travail, les comprendre pour mieux les traiter

## TAUX DE SATISFACTION\*

88 %

\* chiffres 2022

## TAUX DE RECOMMANDATION\*

100 %

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

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
- › 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
- › La communication dans le respect de chacun des acteurs
- › La médiation au quotidien, un outil pour soi et pour les autres
- › La prévention : le rôle majeur du collectif de travail (facilitant / destructeur)

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

### € TARIFS

> Inter : 660€ / pers.  
> Intra : 1350€ j. / gr.

## ✓ ÉVALUATION DES ACQUIS

⇒ À l'issue : quiz

## 👤 SATISFACTION DES PARTICIPANTS



> Durée : 3 jours (2j + 1j)

> Dates : 30, 31 mai et 14 juin 2024