

FORMATION DE SENSIBILISATION :

Prévenir et gérer les conflits en contexte professionnel

Cette formation vise à développer les compétences professionnelles nécessaires pour comprendre, prévenir et réguler les situations de désaccord, de tension ou de conflit en milieu professionnel. Elle permet aux participants d’adopter une posture adaptée, de renforcer leur communication et d’acquérir des outils concrets pour désamorcer les situations conflictuelles.

Informations clés

 **Public visé :** Agents territoriaux/Managers/Professionnels en contact avec du public/ Équipes confrontées à des tensions relationnelles

Durée totale : 14h (2 jours)

Modalités : Présentiel

Prérequis : Aucun prérequis spécifique.
Expérience professionnelle en contexte d’équipe ou relationnel recommandée.

Niveau : Avancé (équivalent Bac +3/4). Nécessite une capacité d’analyse, de structuration et de rédaction administrative.

Prix : 1 950 € la session intra (max 10 participants) / 350 € par participant en inter

Modalités Pédagogiques

Études de situations professionnelles

Apports théoriques structurés

Mises en situation et jeux de rôle

Analyse collective de cas concrets

Échanges d’expériences

Support pédagogique remis aux participants

Objectifs opérationnels

À l’issue du parcours, le participant sera capable de :

- Identifier les mécanismes des désaccords et des conflits en contexte professionnel.
- Adopter une posture professionnelle adaptée et maîtriser ses réactions émotionnelles en situation tendue.
- Mettre en œuvre des techniques de communication et de régulation pour prévenir et désamorcer les situations conflictuelles.

Programme synthétique (14h)

Comprendre les mécanismes du conflit

- Définition et typologie des désaccords et conflits
- Facteurs déclencheurs en contexte professionnel
- Dynamique d’escalade des tensions
- Enjeux relationnels et organisationnels

Posture professionnelle et communication en situation tendue

- Gestion des émotions et maîtrise de soi
- Positionnement professionnel
- Communication assertive
- Écoute active et clarification des malentendus

Désamorcer et prévenir les tensions

- Techniques de désamorçage
- Gestion de l’agressivité et Méthodes de régulation collective
- Stratégies de prévention durable des conflits

Livrables remis

- Support pédagogique complet
- Fiches outils opérationnelles
- Grille d’analyse des situations conflictuelles
- Techniques de communication structurées

 **Accessible aux personnes en situation de handicap (réfèrent dédié pour étudier les besoins d'adaptation). Financement possible selon dispositifs mobilisables.**