

## Public et prérequis

Personnes souhaitant améliorer leur capacité à prévenir, comprendre et réguler les situations conflictuelles dans leur environnement de travail : salariés, managers, encadrants intermédiaires, personnels d'accueil, équipes support.

## Les objectifs

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les signes annonciateurs d'un conflit et les sources possibles de tensions
- Comprendre les mécanismes relationnels, émotionnels et organisationnels impliqués dans les conflits professionnels
- Adopter une posture professionnelle favorisant l'apaisement et la coopération
- Utiliser des techniques de communication pour désamorcer les tensions et favoriser le dialogue
- Mettre en œuvre des actions de prévention dans leur contexte professionnel.

## Modalité d'évaluation

- Recueil des attentes individuelles.
- Auto-positionnement sur les compétences clés.
- Mises en situation avec observation de la posture, de la communication et des stratégies adoptées.
- En fin de formation : Auto-évaluation et définition d'un plan d'action personnel.

## Contenu de la formation

1. Comprendre les conflits en milieu professionnel  
Définition : conflit, tension, opposition, désaccord  
Typologie des conflits et facteurs déclencheurs : interpersonnels, organisationnels, liés au changement, liés aux valeurs...  
Les phases d'évolution d'un conflit : signes faibles, escalade, cristallisation, résolution
2. Les mécanismes relationnels et émotionnels  
Les comportements types en situation conflictuelle : fuite, agressivité, manipulation, coopération  
Impact des émotions : colère, frustration, stress — comprendre le rôle du cerveau émotionnel.  
Notions clés d'intelligence émotionnelle : reconnaître, réguler, canaliser.  
Effets miroir, biais d'interprétation et escalade symétrique / complémentaire.
3. Techniques de communication pour désamorcer les tensions  
Bases de la communication non violente (CNV) : observation – sentiment – besoin – demande  
Reformulation et questionnement : clarifier sans juger  
Désescalade verbale : ton, posture, distance, respiration  
Posture d'écoute active : disponibilité, neutralité, validation émotionnelle

## RÉFÉRENCE MANA-206

CENTRES DE FORMATION  
**NEVERS, AUXERRE, JOIGNY,  
SENS**

DURÉE DE LA FORMATION  
**1 jour / 7 heures**

ACCUEIL PSH  
**Formation ouverte aux  
personnes en situation de  
handicap. Moyens de  
compensation à étudier avec le  
référé handicap du centre  
concerné.**

## Les + Formation 58-89

- 1200 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 500 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat
- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

Outils de médiation : recentrage, cadre d'échange, recherche d'intentions positives.

4. Prévenir les conflits par un cadre clair et une communication professionnelle  
Importance du cadre : règles, responsabilités, limites.  
Feedback constructif : méthode DESC, feedback positif, cadrage.  
Communication préventive dans l'équipe : alignement, partage d'informations, arbitrage.

## Validation et certification

Attestation de formation

## Date de mise à jour

10/02/2026