

# Programme de formation

## Gérer positivement les conflits en situation professionnelle

En équipe, entre deux collègues ou avec certains publics, il est courant de connaître des conflits en milieu professionnel.

Les situations de stress, de communication insatisfaisante ou d'objectifs contraires laissent parfois les professionnel·les dans une impasse.

Quelles clés pour débloquer le dialogue, faciliter l'expression et s'affirmer dans le respect de l'autre ?

Savoir appliquer une communication fondée sur l'authenticité, l'expression des émotions et l'empathie peut constituer une ressource déterminante.

### Objectifs

- Connaître les mécanismes qui bloquent ou ouvrent la communication
- Comprendre les mécanismes du stress et de l'agressivité
- Développer son intelligence émotionnelle
- Trouver des solutions fondées sur le respect mutuel et le consensus

### Public

Professionnel·les et bénévoles de tous secteurs

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques : éclairages psychosociologiques, pédagogiques, éducatifs, réglementaires
- Approche ludique et participative, adaptée aux situations rencontrées par les participant·es
- Études de cas, mises en situations, travaux en sous-groupes

# Programme de formation

## Gérer positivement les conflits en situation professionnelle

### Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Les représentations du conflit
- Les causes d'un conflit
- Les besoins humains derrière le conflit

### Développer la conscience de soi

- L'intelligence émotionnelle : comprendre ses propres réactions et émotions
- Stress et émotions fortes : fonctionnement et gestion
- Clarifier ses intentions

### Privilégier la qualité de la relation

- Sortir du rapport frontal
- La communication empathique
- Apprendre à s'affirmer dans le respect de l'autre avec les outils de la CNV
- Travail autour d'exemples de conflits et de situations vécues par les participant·es

### Modalités

#### Intervenant·es :

Johanne RANSON : Formatrice et Conseillère conjugale et familiale

Alex POMMATAU : Formateur·rice et Animateur·rice de prévention

Marie BEAUREPAIRE : Formatrice et Animatrice de prévention

**Durée :** 2 journées (14 heures)

**Lieu :** Cité des associations (Marseille) ou dans vos locaux

**Possibilité de prise en charge par votre OPCO**

Page 2/2



ASSOCIATION L'ŒIL DU LOUP  
Johanne Ranson 06 12 58 87 83  
contact@loeilduloup.fr