


## Vivre des conflits au travail

Mieux comprendre le mécanisme et le processus du conflit en équipe pour trouver des réponses adaptées, l'anticiper et le transformer en opportunité profitable à tous.

Programme mis à jour le 01/06/26

INTRA

 **Durée : 3 jours, 21 heures**

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de conflits, en comprendre les causes et le sens.
- Conscientiser ses processus internes et savoir gérer son implication émotionnelle dans un conflit.
- Accroître ses capacités d'écoute et de communication
- Acquérir des clés et méthodes originales de gestion positive et de prévention des conflits.
- Déployer une démarche qualité relationnelle globale.

### Public

Tout professionnel (médical, paramédical, administratif, encadrement, direction...) travaillant auprès de personnes âgées et/ou en situation de handicap.  
*Aucun prérequis.*

Cette formation répond aux exigences de :

**Critère HAS**  
Qualité de vie et conditions de travail

### Module 1 - Repérer et comprendre les conditions d'émergence des conflits

- De quoi parle-t-on ? Présentation des fondamentaux.
- Le processus du conflit : les 6 phases d'escalade du conflit.
- Quelles sont les causes d'une situation conflictuelle ? Origines et types de conflit : diversité, conflits récurrents, parasites de la communication.
- Comment se comporte-t-on dans un conflit ? Styles comportementaux en situation conflictuelle, adapter son style à la situation, positivité du conflit.

### Module 2 - Outiller sa pratique pour prévenir et traverser les conflits au travail

- Sortir du modèle « Lui ou Moi » pour aller vers le modèle « Lui et Moi ».
- Mettre en oeuvre des stratégies de désescalade.
- Développer l'écoute active et le questionnement.
- Création de sa boîte à outils : intégration de méthodes relationnelles basées sur l'intelligence émotionnelle, et de méthodes créatives et innovantes de résolution et de prévention des conflits.
- Déployer une démarche qualité relationnelle globale.
- Le rôle crucial de la direction et de l'encadrement, l'engagement de l'équipe, la mobilisation de l'intelligence collective.