



FORMATION - ACCOMPAGNEMENT - CONSEIL

DIRE LES CHOSES SANS SE DÉCHIRER CONFLITS ET COMMUNICATION



DURÉE

2 jours - 14 heures



PRÉREQUIS

Aucun



TARIFS

2 670 € TTC
(jusqu'à 12 personnes)

PUBLIC VISÉ

Tous professionnels

CONTEXTE

Les **tensions professionnelles** naissent souvent de malentendus, de non-dits, d'arbitrages flous ou de désaccords qui s'installent. Dans les équipes d'accompagnement, ces **conflits peuvent** vite affecter la coopération, **la qualité de la relation** aux personnes et le climat de travail.

Cette formation donne des repères pour dire les choses plus clairement, **réguler les tensions** et restaurer un **dialogue professionnel**.

POINTS CLÉS

- Identifier les mécanismes des conflits.
- Développer une communication constructive.
- Réguler les tensions et désaccords.
- Préserver la coopération au sein des équipes.

OBJECTIFS

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

- Comprendre les mécanismes qui favorisent ou entravent une communication professionnelle de qualité dans les situations du quotidien.
- Identifier les facteurs générateurs d'incompréhensions, de tensions ou de conflits dans les relations de travail.
- Développer une communication assertive permettant d'exprimer un désaccord, un besoin ou un recadrage avec clarté et respect.
- Mobiliser des techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation afin de favoriser le dialogue et la coopération.
- Adapter leur posture de communication aux situations sensibles impliquant collègues, familles, partenaires ou personnes accompagnées.

DIRE LES CHOSES SANS SE DÉCHIRER CONFLITS ET COMMUNICATION

DU POSITIONNEMENT À L'ACTION

PROGRAMME

J1 matin

Comprendre les mécanismes du conflit

J1 après-midi

Communiquer avec assertivité

J2 matin

Désamorcer les tensions et faire médiation

J2 après-midi

Etude de cas et outils de régulation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques.
- Études de cas.
- Analyse des pratiques.
- Mises en situation.
- Co-développement.

ÉVALUATION

- Auto-positionnement initial.
- Évaluation continue lors des ateliers.
- Analyse d'une situations.
- Quiz de consolidation.
- Plan d'action individuel.

MOYENS

- Supports pédagogiques Ker Sens,
- Outils d'auto-évaluation,
- Fiches pratiques,
- Vidéos, paperboard et ressources numériques.

LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS

- Le support pédagogique complet.
- Les outils et ressources présentés durant la formation.
- Une sélection de ressources complémentaires pour prolonger les apprentissages.

ANCRAGE RÉGLEMENTAIRE ET RÉFÉRENCES

- Articles L.4121-1 à L.4121-5 du Code du travail. prévention des risques psychosociaux et obligation de sécurité.
- Accord National Interprofessionnel sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT).
- Référentiel HAS des ESSMS (2022) : coopération, travail en équipe, bientraitance et qualité des accompagnements.
- Recommandations HAS relatives à la qualité des relations professionnelles.