

---

## Programme de Formation

---

# Prévenir et gérer les tensions dans les relations professionnelles

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Tout public



#### **Objectifs pédagogiques**

Acquérir les fondamentaux de la communication empathique.

Comprendre et accueillir ses propres émotions pour s'affirmer.

Distinguer émotions et sentiments.

Comprendre les étapes d'un conflit et la place des émotions dans les relations.

Être en capacité de gérer et prévenir les tensions et conflits en situation professionnelle.

Maîtriser les techniques de déblocage et de clarification.



#### **Description**

Jour 1 : Développer ses compétences relationnelles en situation professionnelle

1 – Relation à soi, à l'autre et la place des émotions .

- Distinguer émotions et sentiments
- Comprendre les mécanismes de nos réactions
- Repérer les signaux d'alerte : chez soi, chez l'autre
- Savoir accueillir ses émotions et celles des autres
- Analyser leurs conséquences sur les relations.

2 – Communication empathique .

- Connaître les bases de la communication empathique
- Développer ses propres capacités assertives (savoir dire)
- Comprendre et dépasser les facteurs de stress
- S'exercer en situation
- Apprendre à réagir dans un contexte inattendu.

Jour 2 : Acquérir les compétences relationnelles dans la gestion des conflits

1 – Les conflits .



- Connaître et comprendre les enjeux des différents types de conflit
- Divergences, tensions et conflits : décoder la progression
- Être en mesure de repérer les signaux d'alerte
- Savoir se positionner de façon « juste ».

#### 2 – Phases de résolution

- S'approprier des méthodologies de résolution de chacune des phases.
- Apprendre à désarmer les tensions (recadrages, écoute et clarification).
- Mettre en application la communication empathique.
- Expérimenter des techniques de négociation et de médiation



### **Prérequis**

Aucun prérequis



### **Modalités pédagogiques**

Apports de connaissances et mises en situation à partir des cas fictifs illustrant les différents conflits.  
Détermination des axes individuels de performance et des objectifs de développement



### **Moyens et supports pédagogiques**

Les supports de formation seront accessibles dans l'espace extranet du stagiaire ou remis lors ou à l'issue de la formation.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Auto-positionnement avant et après la formation par les stagiaires  
Attestation de formation envoyée à l'entreprise après la formation