

Communication bienveillante et prévention des conflits au travail

Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre les mécanismes psychologiques à l'origine des tensions et conflits interpersonnels
- Identifier ses propres modes de communication et leurs effets sur les relations professionnelles
- Adopter une posture de communication bienveillante et assertive
- Exprimer ses besoins et émotions de façon constructive dans un contexte professionnel
- Développer sa capacité d'écoute active et d'empathie
- Prévenir l'escalade conflictuelle et désamorcer les tensions au quotidien

Contenu de la formation

Séquence 1 — Comprendre les dynamiques relationnelles (matin — 3h)

- Tour de table : situations de communication difficile vécues par les participants
- Les origines des tensions au travail : besoins non satisfaits, malentendus, émotions non exprimées
- Les obstacles à une communication efficace : filtres perceptifs, biais cognitifs, postures défensives
- Les quatre modes de communication : passif, agressif, manipulateur, assertif
- Comprendre le rôle des émotions dans la communication
- Les principes de la communication bienveillante : observer, ressentir, identifier ses besoins, formuler une demande

Séquence 2 — Pratiquer et prévenir (après-midi — 4h)

- Distinguer faits, interprétations et jugements : exercice de reformulation
- Identifier et nommer ses émotions dans un cadre professionnel
- Formuler une demande claire et respectueuse sans exiger ni accuser
- L'écoute active : reformulation, silence, questionnement ouvert
- Mises en situation : s'exercer à des échanges professionnels difficiles
- Anatomie d'un conflit : comment il s'installe, où il peut se désamorcer
- Prévenir l'escalade : repérer les signaux précoces et intervenir tôt
- Synthèse, engagements personnels et évaluation des acquis

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques ancrés dans la psychologie des relations interpersonnelles
- Mises en situation et jeux de rôle en sous-groupes
- Analyse de cas concrets issus du contexte professionnel des participants
- Exercices de reformulation, d'écoute active et d'expression des émotions
- Débriefings collectifs facilités par la formatrice
- Support de formation remis à chaque participant

Modalités d'évaluation

- Recueil des attentes et questionnaire de positionnement en amont de la journée
- Évaluations formatives en cours : mises en situation, exercices, échanges
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud remis à l'issue de la journée

Modalités de suivi et livrables

- Feuilles de présence signées par demi-journée
- Attestation individuelle de fin de formation remise à chaque participant
- Bilan qualitatif transmis au commanditaire à l'issue de la formation

Modalités d'accès et de sortie de la formation

Entrée en formation :

- Recueil du besoin et analyse de la demande auprès du commanditaire
- Envoi du programme, du devis et de la convention de formation pour validation
- Signature de la convention de formation avant le démarrage de la prestation
- Convocation des participants transmise au moins 7 jours avant la formation
- Recueil des besoins spécifiques (handicap, contraintes particulières) en amont

Sortie de formation :

- Émargement des feuilles de présence par demi-journée
- Évaluation des acquis en fin de parcours
- Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à chaque participant
- Transmission d'un bilan qualitatif au commanditaire
- Envoi de la facture à l'issue de la prestation

Communication bienveillante et prévention des conflits au travail

Durée	1 jour (7h)
Format	Présentiel — Intra-entreprise
Public cible	Tout salarié.e, tout niveau hiérarchique
Prérequis	Aucun prérequis n'est nécessaire
Effectif	4 à 12 participant.e.s
Intervenant	Psychologue du travail - Alicia RODRIGUES
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap — nous contacter pour adapter les modalités
N° de déclaration d'activité	93132527513
Délais d'accès	Formation programmable sous 4 à 6 semaines après signature de la convention — délai adaptable selon les besoins de l'organisation
Tarif	à partir de 1 000 €/jour, selon le nombre de participants, le format (présentiel/distanciel) et le lieu d'intervention. Tarif communiqué sur demande.
Financements	Financement possible via le plan de développement des compétences de l'entreprise / OPCO — nous contacter pour accompagnement au montage du dossier
Référent handicap	Pierrick Ciaparra. Nous contacter pour toute demande d'adaptation liée à une situation de handicap : contact@amorce-conseil.com