

## Prévenir et traiter les conflits relationnels

### Public

Tout personnel en contact direct avec un public parfois « difficile »

### Prérequis

Aucun

### Durée

3 jours, soit 21 heures

### Dates et lieu

7-8 septembre et 1<sup>er</sup> octobre 2026 à Niort – **Date limite d'inscription** : 7 août 2026

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

1170 € nets de taxes

### Intervenants

Dominique DUMONT ou Guy MELCHIOR

### Objectifs pédagogiques

Traiter les situations de tension avec un interlocuteur tout en restant dans son rôle professionnel  
Savoir identifier les besoins de son interlocuteur  
Reconnaître, dans sa posture, les éléments non-verbaux susceptibles de déclencher l'agressivité de son interlocuteur.  
Utiliser les outils d'écoute active, d'écoute empathique et de confrontation pour prévenir ou apaiser la situation conflictuelle

### Méthodes pédagogiques

Travail sur les représentations  
Apports théoriques illustrés d'exemples  
Exercices d'intégration et mise en situation  
Analyse de cas concrets

### Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par un quiz et une mise en situation  
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation  
Certificat de réalisation et attestation de formation individuels délivrés après la formation

## Prévenir et traiter les conflits relationnels

### Contenu

- ✓ Identification des points communs et similitudes des situations rapportées
  - Causes, contexte, éléments déclencheurs, variables personnelles, conséquences
  - Se positionner dans son rôle, ses missions et ses enjeux personnels
  - Mieux maîtriser la communication en contexte hostile
  
- ✓ La logique de l'escalade et ses différents stades
  - Adopter les attitudes permettant de désamorcer un conflit
  - La place du ressenti et du non-verbal dans le processus
  - Reconnaître et gérer les émotions dans les moments stressants
  - Savoir maintenir, de manière adaptée, la relation et le dialogue
  
- ✓ Des outils-clé : « écoute-active » et « affirmation de soi »
  - Définition, principes et objectifs
  - Techniques et conditions de mise en œuvre
  - Exercices d'intégration
  
- ✓ Le rôle de la hiérarchie, l'étendue et les limites de responsabilité

### Indicateurs de résultats

12 groupes en intra en 2025 – 105 personnes formées  
Taux de satisfaction moyen : 94 %