

# savoir négocier et gérer des conflits \_

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Dates  
**08 & 09/01/2026**

Coût  
**850 €**

Intervenante  
**Jenny VACAS**  
Formatrice consultante  
en relations humaines

Si les conflits font partie intégrante de toute relation professionnelle, différentes techniques et approches peuvent aider à les gérer sinon à les prévenir. C'est tout l'enjeu de cette formation de 2 jours qui croise conseils, partages d'expériences, apports théoriques et mises en situation.

## objectifs \_

- ◀ Apprendre à connaître, repérer les conflits
- ◀ Trouver des solutions face aux situations conflictuelles
- ◀ Développer sa créativité pour résoudre les problèmes
- ◀ Savoir utiliser une communication de qualité dans les situations conflictuelles et face à l'agressivité

## public \_

Tout·e professionnel·le de santé au travail : médecin du travail, collaborateur·rice médecin, interne en médecine du travail, IPRP, infirmier·ère de santé au travail, technicien·ne, conseiller·ère de prévention/assistant·e santé-travail...

## prérequis \_

Exercer en santé au travail

## méthode pédagogique \_

- ◀ Formation présentielle : l'accent sera mis sur les échanges et la mise en situation
- ◀ Apports théoriques en vue de l'acquisition et de l'utilisation d'un langage commun
- ◀ Pédagogie active s'appuyant sur l'expérience et les besoins de formation des stagiaires
- ◀ Utilisation de l'Analyse Transactionnelle, Programmation Neurolinguistique, Gestalt, Gordon

## évaluation \_

- ◀ Vérification des acquis par QCM
- ◀ Appréciation du stage par auto-questionnaire

## programme \_

- ◀ **Définition du conflit**
  - Définition et courbe de vie du conflit
  - Les différents types de conflits, nature et niveau
  - Les étapes d'un conflit
  - Les causes des conflits : les différences d'opinions, de valeurs, de goûts, de vision de la réalité...
- ◀ **Comment gérer un conflit**
  - Les conditions préalables
  - Les règles pour maintenir un conflit sain
  - La connaissance du problème : l'objet du conflit
  - Aller de l'état présent à l'état désiré en utilisant la méthodologie
- ◀ **Mises en situation**
  - Expérimentation de situations réelles
  - Analyse des causes
  - Recherche d'options pour résoudre la situation
- ◀ **Les outils de la gestion de conflits**
  - Les jeux psychologiques
  - La négociation « gagnant gagnant »
  - L'écoute
  - La reformulation
  - Utiliser la créativité pour trouver des solutions
  - Adapter sa voix : modulation rythme, hauteur de ton
- ◀ **Mises en situation**
  - Vérification de l'efficacité des situations vues avant les outils.
  - Analyse de l'adéquation des outils
- ◀ **Comment prévenir les conflits**
  - Conseils pour éviter les conflits