

# FORMATION

## PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

**Comment améliorer la qualité de vie au travail et l'efficacité collective grâce à une meilleure qualité relationnelle**

### Contexte

Les conflits font partie de la vie professionnelle. Bien gérés, ils peuvent faire progresser au niveau individuel et collectif. Mais mal gérés, ils peuvent devenir une source de stress, de mal être et de perte de productivité majeure : baisse de la motivation, chute de la performance, arrêts maladie... On estime que les conflits non réglés sont à l'origine de 65% des problèmes de rendement et de 50% des démissions. Les managers et les chefs de projet ont un rôle clé dans la prévention et la gestion des conflits au sein de leurs équipes. Et chaque salarié peut gagner en qualité de vie et en efficacité en développant ses compétences relationnelles.

### Objectifs

Permettre aux participants :

- D'identifier les sources potentielles de conflits et les différents types de problèmes relationnels
- De développer leurs capacités à communiquer efficacement dans une situation de désaccord
- De savoir mobiliser leurs ressources émotionnelles et gérer les émotions de leur interlocuteur dans un contexte de conflit
- D'acquérir des techniques de médiation et de résolution de conflit

### Participants

Managers, chefs de projet, fonctions Ressources Humaines, membres des CHSCT  
Salariés souhaitant développer leurs compétences relationnelles et leur capacité à gérer les conflits

12 participants maximum

### Intervenant

Nadine Sciacca, formateur, coach et médiateur professionnel. 12 années de management opérationnel d'équipes de communication dans le domaine de la santé. 6 ans d'expérience comme consultante en prévention des risques psycho-sociaux et accompagnement du changement. Plus de 2000 managers formés sur ces sujets. Animatrice de clubs de dirigeants.



### Contact

T : 33 (0)6 11 26 40 19  
[nsciacca@hotmail.fr](mailto:nsciacca@hotmail.fr)

Formation : diplôme universitaire de médiateur de l'ICP, formation approfondie à l'approche systémique, diplôme de Sciences-Pô, MBA de l'ESCP, DESS de communication du CELSA

## Programme – 2 jours (14 heures)

- **Comprendre le conflit**

Principales causes et déclencheurs  
Les différents types de conflits

- **Prévenir les conflits**

Comprendre le point de vue de l'autre  
Communiquer efficacement  
Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur  
Clarifier les règles du « vivre ensemble »  
Réguler la relation

- **Sortir du conflit**

Les différentes stratégies relationnelles en fonction de la nature du conflit  
Savoir agir en tant que médiateur  
Les apports de l'Ecole de Palo Alto pour la résolution de conflits dans les situations bloquées (approche systémique)

## Méthode pédagogique

Apports théoriques et pratiques  
Réflexions collectives guidées par le formateur  
Exercices de mise en pratique individuels et par groupe  
Co-développement sur des situations concrètes apportées par les participants

### Tarifs et inscriptions

2 jours : 1180€ HT

Tarif intra sur demande

Convention de formation  
possible

### Médiation & cie

11 bis rue d'Aguesseau  
75008 Paris  
T : 33(0)6 11 26 40 19

[www.mediation-cie.com](http://www.mediation-cie.com)

N°Siret : 51083831100023

Agrément organisme de  
formation : 26890113489