

Fiche Descriptive

Gérer les situations et les relations difficiles en contexte de travail

Préambule : En situation de travail, les professionnels, quelle que soit l'organisation dans laquelle elles et ils exercent, sont potentiellement confronté.e.s à des situations et des relations difficiles voire conflictuelles au sein de l'organisation. Evolpro propose 2 journées de formation animées par Nathalie Javelot (psychologue du travail) pour comprendre, désamorcer, trouver des outils adaptés à ces situations identifiées comme conflictuelles et ouvrir des axes d'amélioration dans les échanges et pour la sérénité des professionnels.

Objectif professionnel : Comprendre les mécanismes de la communication en contexte professionnel et appréhender les situations de conflits

Objectifs opérationnels :

- Identifier et comprendre les principaux mécanismes des échanges interpersonnels et au sein d'un groupe.
- Adapter et développer sa posture professionnelle aux différentes situations rencontrées.

Intervenant.e :

Nathalie Javelot	Psychologue du travail	Pessac, Pessac alouette,	• Approche systémique • Gestion du stress et du conflit • Évaluation des risques psychosociaux
-------------------------	------------------------	--------------------------	--

Public concerné :

Tout public en situation de gestion de conflit avec des bénéficiaires de son action.
L'effectif des stagiaires ne dépassera pas 15 personnes.

Prérequis :

Cette formation nécessite d'être intéressé par la gestion des situations conflictuelles en contexte professionnel.

Durée :

La formation se déroule sur 2 jours avec une intersession de 3 semaines

Dates 2027 : à définir

Lieu de la formation :

Au choix dans les locaux d'Evolpro : 94 avenue de Canéjan 33600 Pessac ou dans les locaux de l'organisation.

Tarifs intra pour un groupe de 12 à 15 personnes (net de taxe) :

2000€ / jour, soit 4000 € pour 2 jours (14h) et pour un groupe de 12 à 15 personnes.

Les frais de restauration et éventuellement de transport et d'hébergement restent à la charge du/de la stagiaire.

Tarif individuel

490€/jour soit 980€ pour 2 jours (sous réserve de 6 participant.es minimum)

Modalité d'accès :

Après un entretien téléphonique, l'inscription sera contractualisée grâce à une convention de formation ou un contrat de formation si le stagiaire contractalise à titre personnel.

Délai d'accès :

La formation se déroulera dans un délai de 1 à 3 mois après la contractualisation, en fonction des disponibilités respectives.

Modalités

pédagogiques :

- ☒ Présentiel
- ☐ AFEST
- ☐ Distanciel
 - Synchron
 - Asynchrone

Méthodes

Pédagogiques :

- Expositive
- Active
- Expérientielle

Modalités

d'évaluation :

- ☒ Autoévaluation
- ☐ QCM
- ☒ Mises en situation
- ☐ Autre :

Moyens matériels :

Si la formation se déroule dans les locaux d'Evolpro, nous vous accueillerons dans une salle munie de tables et de chaises. Pour faciliter l'apprentissage, nous utiliserons un PowerPoint qui sera projeté grâce un vidéoprojecteur.

Si la formation doit se dérouler dans vos locaux, nous vous demandons de mettre tout ce matériel à notre disposition pour le bon apprentissage des participants.

L'organisme prestataire veillera à ce que toutes les règles sanitaires en vigueur liées à la pandémie de la COVID 19 soient strictement applicables et respectées.

Contenu :

Jour 1 : Identifier et comprendre les mécanismes de la communication

- Accueil – Présentation
- Restitution et partage autour des attentes (autoévaluation et positionnement à l'entrée en formation)
- Apports théoriques sur la communication
- Approche systémique des dynamiques de communication
- Identifier les attitudes de base et les sources d'incompréhension du conflit
- Comprendre les dynamiques relationnelles à partir de grilles d'analyse
- Comprendre les différentes étapes du conflit
- Mise en situation à partir d'un jeu de rôle
- Questions, réponses, débats avec les professionnels

Intersession de 3 semaines, un mois maximum : Noter chacun pour soi les situations conflictuelles pendant cette intersession

Jour 2 : Décryptages des situations de conflit et ouverture d'axes d'amélioration

- Accueil et reprise des éléments de la première journée (théoriques entre autres)
- Analyse des situations rencontrées et notées durant l'intersession (ou en amont)
- Travail en petits groupes : Décrypter les situations à l'aide de la grille d'analyse et des éléments abordés lors de la première journée
- Présentation en grand groupe et discussions
- Ouvrir les axes d'amélioration de la communication et mise en situation
- Analyse des mises en situations par les observateurs et proposition d'amélioration

Retour sur expérience collective

Sanction de formation :

Une attestation de formation sera délivrée à chaque participant à la fin des 2 jours de formation (sous réserve de présence effective).

Accès des formations aux personnes en situation de handicap :

Toutes nos actions de formation sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. Nous demandons systématiquement aux participants s'ils sont en situation de handicap lors du

premier contact ou via le service formation de leur structure. Puis un entretien individuel préalable avec la personne concernée, et la structure accompagnatrice le cas échéant, nous permet de mettre en place des mesures compensatoires tant logistiques que pédagogiques. Dans le cas où aucune mesure compensatoire ne serait possible, nous nous engageons à réorienter les personnes en situations de handicaps vers des interlocuteurs pouvant répondre à leurs besoins.

Indicateurs de résultats :

Niveau de performance (basé sur la satisfaction du déroulement de la formation, le contenu, les acquis et le taux de recommandation) : **86%**

Contact administratif et mobilité nationale et internationale :

Delphine JURADO, 06 47 11 17 00, delphine.jurado@evolpro.org

Référente handicap :

Florence BRUMAUD, 06 27 06 65 46, florence.brumaud@evolpro.org

Contact pédagogique :

Florence BRUMAUD, 06 27 06 65 46, florence.brumaud@evolpro.org

Nathalie JEVELOT, 06 08 35 05 91 nathalie.jevelot@evolpro.org

MAJ 20260810 DJ