



## Prévention des Risques psycho-sociaux

### Gestion des conflits

#### **Objectif : accompagner les salariés dans leur posture**

Public concerné : tous salariés potentiellement exposés au conflit

#### Programme :

- Qu'est-ce que les RPS ? de quoi parle-t-on ?
  - Définition : les « *risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental* »
  - Enjeu de la prévention des risques
- Notion de base de communication :
  - Le speed boat : quels sont vos besoins ? Les freins ? les obstacles ?
  - Chacun est émetteur ou récepteur
  - Les atouts de l'écoute active
  - Les neurones miroirs (mon comportement induit une réaction chez l'autre)
- Gestion de conflits :
  - Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - Compréhension de son mode de fonctionnement
  - Les 4 F, les types de réaction au stress (combat, fuite, paralysie, flatterie)
  - Le desk (adapter son mode de communication)

Conclusion : Formaliser mon plan d'actions ; quels engagements dans mon quotidien ?

#### Moyens pédagogiques utilisés :

- Echanges,
- Apport de l'intervenante avec un PPT,
- Mise en situation avec outils pratiques tels que : exercices de cohérence cardiaque
- Mise à disposition d'une boîte à outils de fiches techniques pratiques
- Support et évaluations sur l'appli mobile PST Formation

Intervenante : ergonome & coach, spécialisée en psychopathologies.

Durée : 7 heures (possible en deux demi-journées)

Pour un groupe de 4 à 12 personnes

*Il est possible de prévoir une demi-journée complémentaire, quelques mois après la formation, afin d'échanger avec le groupe sur les situations rencontrées et de capitaliser les expériences de chacun.*