

« GESTION DES CONFLITS ET DES LITIGES ET STRESS AU TRAVAIL »

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée : 14 Heures	Date(s) et lieux : 4 et 11 juin 2025 à Auxilia Formation, Marseille	Adresse exacte : 65 square Cantini, 13 006 Marseille
------------------------------------	--	---

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP
Catégorie visée : Intervenants à domicile
Territoire concerné : PACA
Pas de prérequis s'agissant de l'ancienneté et diplômes requis

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A la fin de la formation le stagiaire sera en mesure de :

- Objectif 1 : Identifier les notions de litiges, conflits et agressivité au travail
- Objectif 2 : Identifier des outils dans la gestion des conflits
- Objectif 3 : Citer les différents types de communications
- Objectif 4 : Identifier les différentes sources et signes du stress au travail

Cette formation vise à : faire développer une posture professionnelle et des pratiques permettant une meilleure gestion des litiges, des conflits et du stress au travail.

Cette formation permet de : développer des compétences pour gérer son stress et les conflits au travail et de promouvoir un bien-être professionnel. L'apprenant sera en mesure d'utiliser une communication adaptée, de gérer ses émotions et de mettre en pratique les exercices de relaxations afin d'éviter l'usure professionnelle, le Burn Out.

CONTENU

JOUR 1

(1 heure)

Le formateur explique le déroulement de la formation, présentation du formateur et de chaque apprenant individuellement. Distribution des documents administratifs.

Le formateur explique le contenu de la formation aux apprenants, le déroulement des 2 journées.

Tour de table afin que chaque apprenant se présente : identité, parcours, difficultés ou craintes éventuelles sur le thème de la formation, attentes de la formation.

Distribution du test de positionnement à chaque apprenant. Récolte du test et des documents.

- **Définir la notion de conflit**

(30 minutes)

Définition des mots clés : Conflit, Litiges et Agressivité.

Outil : Brainstorming.

Pause de 15 minutes

- **La communication**

(2 heures)

Le formateur dessine au tableau le schéma de la communication.

Analyse avec le groupe sur les différents types de communications et l'analyse, la réflexion et l'action.

Outils : le jeu « TIMES UP » ; Brainstorming.

En utilisant les connaissances personnelles et professionnelles de chaque apprenant un schéma euristique sera élaboré au tableau par le formateur sur : « Bien communiquer au travail ». Chaque apprenant pourra partager ses idées avec le reste du groupe, échange entre les apprenants et le formateur et inscription des idées au tableau.

10' → Reprise des thématiques vu sur la matinée et une synthèse est effectuée par le formateur.

PAUSE DEJEUNER : 1 heure

Le formateur interroge les apprenants sur les thématiques abordées le matin afin de se rendre compte du niveau de compréhension de chacun et revenir éventuellement sur les points non ou mal compris.

- **La remise en question**

(50 minutes)

Outil : le jeu des M&M's. Le formateur inscrit au tableau 5 questions sur le thème. Chaque apprenant devra à tour de rôle un M&M's et devra répondre à la question qui correspond à la couleur. Chaque réponse sera inscrite par le formateur au tableau. Analyse des réponses de chaque apprenant et échanges collectifs.

- **Les outils de la « gestion des conflits »**

(30 minutes)

Chaque apprenant devra effectuer des recherches sur internet sur les outils qu'il existe. Analyse : formateur/apprenant. Apport théorique via un power point.

Pause de 15 minutes

- **Définir la bienveillance au travail**

(30 minutes)

Outil : le jeu « TIMES UP ». En utilisant les connaissances personnelles et professionnelles de chaque apprenant des post it sont distribués à chacun et les apprenants devront inscrire 1 mots de leur choix sur les Post it et venir les collés au tableau. Analyse de chaque idée et chaque mots non représentatifs est retirés.

- **Les 5 principes de la bienveillance**

(30 minutes)

Le formateur distribue à chaque apprenant un document sur les 5 principes. Chaque apprenant devra la lire et se poser des questions sur ses connaissances et ce qu'il a pu déjà mettre en place dans ses interventions. Echange collectif avec le groupe.

(10 minutes)

Questions/réponses sur la journée écoulée et les thèmes abordés et bilan sur ce qui a été acquis.

JOUR 2

Accueil des apprenants, installation dans la salle, distribution et récolte des feuilles d'émargements.

Capitalisation et explications éventuelles sur la séance précédente et présentation de la nouvelle journée.

(1 heure)

- **Mise en situation sur la communication et la bienveillance au travail** : (exercice en binôme) à partir d'une situation donnée, analyse du groupe sur la mise en pratique, apport correctif du formateur si besoin.
- **La posture professionnelle** : brainstorming avec les apprenants, sur les mots clés d'une posture professionnelle dans la gestion du stress et des conflits au travail, les idées de chaque apprenant seront inscrites au tableau par le formateur. Les idées non représentatives seront éliminées. Apport théorique du formateur.

Pause de 15 minutes

(30 minutes)

- **Les différentes sources de stress au travail**

Outil : Brainstorming. En utilisant les savoirs de chaque apprenant définir en collectif les différentes formes de stress au travail. Inscription des idées de chacun au tableau, les idées non représentatives seront éliminées.

(30 minutes)

- **Définir et comprendre le « BURN OUT »**

Outil : Jeu du « TIMES UP ». Chacun devra inscrire un mot sur ce que représente pour lui le mot « BURN OUT », et venir le coller au tableau. Toutes les idées non représentatives du thème seront retirées. Apport théorique du formateur.

(20 minutes)

- **Définir les signes du stress**

Face à face collectif où chaque apprenant exprimera ses idées, le formateur inscrira les réponses au tableau, chaque réponse sera analysée en commun. A la fin seul les signes représentatifs resteront inscrits. Des explications seront données par le formateur si besoin.

PAUSE DEJEUNER : 1 heure

A la reprise de la formation, distribution et recueil de la feuille d'émargement. Le formateur interroge les apprenants sur les thématiques abordées le matin afin de se rendre compte du niveau de compréhension de chacun et revenir éventuellement sur les points non ou mal compris.

(30 minutes)

- **Gestion du stress au travail**

Utilisation de la technique du petit pas (exercice) ou chacun devra lister les différentes techniques que l'on peut utiliser, mettre en pratique pour gérer son stress au travail. Le formateur donnera après la correction un schéma qui reprend les différentes techniques à chaque apprenant. Ceci pourra lui servir dans son milieu professionnel.

(30 minutes)

- **Exercices**

Le formateur expliquera 2 exercices (la cohérence cardiaque et la respiration apaisante) sur : Comment gérer son stress au travail à effectuer sans aide technique. Mise en pratique des exercices en collectif afin que le formateur vérifie la compréhension de chaque apprenant.

(20 minutes)

Débriefing avec le groupe sur les 2 jours de formation. Distribution et correction du post test en se servant du test de positionnement. Réponse du formateur à d'éventuelles interrogations. Distribution de l'évaluation de satisfaction aux apprenants et le recueil de dernier.

Fin de la formation avec la morale donnée par le formateur : Ce n'est pas faire face à l'ensemble des problématiques de votre vie professionnelle, mais déterminer les facteurs responsables. Savoir dire non ou savoir déléguer c'est se protéger et éviter le stress au travail.

METHODES MOBILISEES

Méthodes pédagogiques :

Utilisation d'une pédagogie active, participative comportant des temps d'échanges sur les pratiques professionnelles des apprenants.

Une analyse réflexive est demandée sur plusieurs thèmes. Exercice en binôme sur le stress au travail et l'utilisation des différentes communications.

Outils :

Des outils pour comprendre et mettre en pratique les principes de la prévention du stress au travail et de la gestion des conflits.

PowerPoint, outils numérique (internet), jeux, test, test de positionnement, post test.

Ressources :

- Ressources professionnelles des apprenants et du formateur.
- Internet.

MODALITES D'EVALUATION

En début de formation : Test de positionnement, tour de table sur le parcours de chaque apprenant et recueil des attentes de chacun.

En cours de formation : Capitalisation des thèmes précédents, évaluation orale sur les acquis de la ½ journée et sa compréhension, exercice et jeux.

En fin de formation : Post test, tour de table pour débriefer sur les 2 jours de formation. Evaluation à chaud des apprenants avec un questionnaire de satisfaction. Evaluation à distance à 3 mois de la formation sur l'utilisation des outils vus en formation dans le milieu professionnel.

COÛT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- Coût pédagogique prévisionnel : 2 200 €
- Coût repas : non
- Coût déplacement : non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription : au plus tard 14 jours avant le début de la formation soit le **21 mai 2025**.

Modalités d'accès : pour vous inscrire cliquez sur le formulaire d'inscription en suivant ce lien (<https://fr.surveymonkey.com/r/TZFNTCH>). En parallèle, un pré-test est à remplir en suivant ce lien (<https://fr.surveymonkey.com/r/ML2WNO3>) ; ensuite, votre inscription sera validée ou vous serez orienté vers des sessions plus adaptées.

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité d'annuler une inscription ou remplacer un salarié 24h avant le début de la formation.

ACCESSIBILITE HANDICAP

- Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite : oui

Si oui, les modalités d'accès sont les suivantes : Locaux en rez-de-chaussée, norme PMR.

Si non, les locaux ne sont pas accessibles à des personnes à mobilité réduite (ex. pas d'ascenseur). Pour autant la formation peut être externalisée (merci de nous contacter au plus tard à la date limite d'inscription indiquée plus haut, soit 14 jours avant la tenue de la formation).

- Adaptabilité de la formation aux personnes en situation de handicap : oui

La formation peut être adaptée en fonction de la situation rencontrée (merci de nous contacter au plus tard à la date limite d'inscription indiquée plus haut, soit 14 jours avant la tenue de la formation).

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP (Maryse CADET) : info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24
- Référent handicap prestataire : Angélique JACQUET, Directrice

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille