



GABRIEL ACCT

De l'accompagnement à la transformation

PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir les tensions et les conflits au travail par la communication assertive

OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre aux participants de repérer une tension et son escalade, d'en identifier la nature (relationnelle ou liée à l'organisation du travail), de communiquer de façon assertive pour la désamorcer, et de savoir alerter les bons interlocuteurs lorsqu'un conflit dépasse ce qui peut se régler entre collègues et relève d'une médiation, afin de préserver des relations de travail de qualité.

Niveau de prévention : prévention secondaire des risques psychosociaux (RPS), en complément des actions sur l'organisation du travail.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Prérequis technique : venir avec un smartphone, une tablette ou un ordinateur pour répondre aux QCM d'entrée et de sortie en ligne (une version papier est prévue pour les participants qui n'en disposent pas). Un accès wifi est fourni pendant la formation.

PUBLIC

Tout public : salariés, managers, dirigeants, indépendants, souhaitant mieux prévenir et désamorcer les situations de tension et de conflit en environnement professionnel, et savoir à qui s'adresser quand un conflit ne peut plus se régler entre collègues.

Groupe de 6 à 12 participants.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Gabriel ACCT fait en sorte que tous ses lieux d'intervention soient accessibles aux personnes à mobilité réduite, dans la mesure de ses ressources, et en particulier à l'occasion de ses formations.

Pour tout autre type de handicap, le contact initial avant la prestation nous donne l'occasion d'étudier la possibilité de dérouler la formation dans des conditions de confort adaptées. Nous contacter au préalable pour analyser la faisabilité.

Référent handicap : Haié GABRIEL – contact@gabriel-acct.com – 07 77 39 31 87



GABRIEL ACCT

De l'accompagnement à la transformation

DURÉE ET ORGANISATION DE LA FORMATION

Le volume horaire est de 14 heures, soit 2 jours de formation en présentiel (9 h 00 – 17 h 30).

Lieu : Le Mans pour les sessions inter-entreprises, dans les locaux du client pour les sessions intra-entreprise.

La formation se déroule en présentiel. Les fiches pédagogiques et le support de présentation sont mis à disposition des participants par un lien reçu par mail (téléchargement ou accès à un espace de formation en ligne).

TARIFS

- Inter-entreprise : 790 € net de taxe / personne
- Intra-entreprise (groupe de 6 à 8 personnes) : 2 490 € net de taxe
- Intra-entreprise (groupe de 9 à 12 personnes) : 3 190 € net de taxe

Tarifs nets de taxe : formation exonérée de TVA (rescrit fiscal obtenu par la coopérative).

Ajouter, le cas échéant, des frais de déplacement et d'hébergement.

DÉLAIS, MODALITÉS D'ACCÈS ET DE FINANCEMENT

Formation en présentiel : inscriptions possibles jusqu'à 1 mois avant la date du premier jour de formation.

Certification Qualiopi : la coopérative Let's Co Up by La Tribu est en cours de certification Qualiopi. Une fois la certification obtenue, la formation pourra être financée par un organisme habilité (ex : OPCO).

La demande de prise en charge est à réaliser par le client, au moins 30 jours avant le démarrage de la session (délai de traitement du financeur).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

1. Comprendre les mécanismes du conflit

- 1.1 Distinguer désaccord, différend, conflit, litige et guerre
- 1.2 Situer une situation conflictuelle sur l'échelle d'escalade
- 1.3 Identifier la nature d'un conflit (tâches, ressources, processus, relationnel, valeurs) et repérer ceux qui trouvent leur origine dans l'organisation du travail
- 1.4 Repérer quand un conflit ne peut plus se régler entre les personnes concernées (degré d'escalade, conflit de valeurs, effets sur la santé) et alerter

Let's Co_Up by La Tribu SAS CAE SCOP - <https://letsco-up.com/> 02 72 88 34 94

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°52720169272 auprès du préfet de région de Pays de La Loire Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

SIREN FR8882463230100019 - N° Agrément ESUS : 2017-0007/DRHAGI 20 02 2017 - Préfecture de la Sarthe



GABRIEL ACCT

De l'accompagnement à la transformation

les bons interlocuteurs (manager, RH, CSE, service de santé au travail) pour qu'une médiation soit envisagée

2. Identifier et ajuster sa posture face au conflit

- 2.1 Décrire les cinq postures du modèle de Thomas-Kilmann et leur logique (gagnant / perdant, compromis...)
- 2.2 Identifier sa tendance comportementale à l'aide du DISC et la confronter à sa posture dans un conflit vécu
- 2.3 Choisir la posture adaptée selon l'enjeu et la relation
- 2.4 Repérer les jeux relationnels du triangle dramatique (victime, persécuteur, sauveur) et en sortir

3. S'appuyer sur l'écoute de soi

- 3.1 Reconnaître ses émotions et ses déclencheurs en situation de tension
- 3.2 Identifier ses besoins professionnels et les relier à ses émotions
- 3.3 Identifier ses valeurs professionnelles prioritaires et repérer un conflit de valeurs

4. Pratiquer l'écoute active

- 4.1 Distinguer faits, opinions et sentiments
- 4.2 Repérer son attitude d'écoute dominante selon la grille de Porter
- 4.3 Questionner pour clarifier une situation (QQOQCP, types de questions)
- 4.4 Reformuler les propos de son interlocuteur, ainsi que le sentiment et le besoin qu'il exprime
- 4.5 Utiliser le non-verbal et le silence pour soutenir l'écoute

5. S'exprimer avec assertivité

- 5.1 Distinguer l'assertivité de la passivité, de l'agressivité et de la manipulation
- 5.2 Formuler un message selon le processus OSBD
- 5.3 Construire une demande de changement ou un recadrage avec la méthode DESC
- 5.4 Dire non, faire et recevoir une critique de façon constructive
- 5.5 Négocier à partir des intérêts et non des positions, et chercher des options à gains mutuels
- 5.6 Repérer les phases de l'agressivité, poser ses limites et désamorcer une situation tendue

6. Construire son plan d'actions

- 6.1 Élaborer son plan d'actions à partir de son conflit fil rouge : ce qu'il règle par la communication assertive, ce qu'il remonte et à qui
- 6.2 Évaluer l'évolution de son aisance face au conflit

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Jour 1 – Comprendre le conflit, se situer et s'écouter

Matin : comprendre les mécanismes du conflit et identifier sa posture

- Accueil, recueil des attentes et QCM d'entrée en formation



GABRIEL ACCT

De l'accompagnement à la transformation

- Baromètre « mon aisance face au conflit » : à partir d'un conflit vécu, positionnement de son aisance réelle et souhaitée (de 1 à 10) ; ce conflit sert de fil rouge à la formation
- Atelier en sous-groupes : désaccord, différend, conflit, litige, guerre
- L'échelle d'escalade du conflit : situer son conflit fil rouge
- Les types de conflits et leur origine, dont ceux qui naissent de l'organisation du travail
- Les cinq postures dans le conflit selon le modèle de Thomas-Kilmann
- Questionnaire DISC : identifier sa tendance comportementale

Après-midi : choisir sa posture et s'écouter

- Mon profil face à mon conflit vécu
- Mises en situation en trios : quelle posture choisir selon l'enjeu et la relation ?
- Le triangle dramatique de Karpman : repérer les jeux relationnels et en sortir
- Les émotions dans le conflit (roue des émotions de Plutchik) ; atelier « mes déclencheurs »
- Les besoins professionnels en jeu dans mon conflit
- Atelier « mes valeurs professionnelles » et le conflit de valeurs
- Synthèse de la journée

Jour 2 – Écouter l'autre, s'exprimer avec assertivité, savoir alerter et construire son plan d'actions

Matin : pratiquer l'écoute active

- Retour sur le jour 1
- Jeu : distinguer faits, opinions et sentiments
- Les attitudes d'écoute selon la grille de Porter : repérer son attitude dominante
- Le questionnement : QQOQCP et types de questions
- Jeux de rôle en trinôme : reformulation, écoute empathique, non-verbal et silence

Après-midi : s'exprimer avec assertivité et savoir alerter

- Assertivité, passivité, agressivité et manipulation ; les positions de vie
- Le processus OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande) : rédiger un message adressé à l'autre partie de son conflit fil rouge
- La méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences), savoir dire non, faire et recevoir une critique
- Négocier à partir des intérêts : la négociation raisonnée
- Faire face à l'agressivité et aux comportements difficiles : repérer les phases, poser ses limites, désamorcer
- Quand le conflit dépasse les personnes : alerter les bons interlocuteurs pour qu'une médiation soit envisagée (formuler une alerte factuelle en binôme)
- Atelier « mon plan d'actions » à partir de son conflit fil rouge et nouveau baromètre de son aisance face au conflit
- QCM de sortie, bilan de la formation et questionnaire de satisfaction



GABRIEL ACCT

De l'accompagnement à la transformation

INTERVENANTE

Haié GABRIEL, consultante en organisation, intervient sur les trois niveaux de prévention des risques psychosociaux (primaire, secondaire et tertiaire).

- Master 2 en management des entreprises
- DU Médiation
- Formatrice certifiée
- Certification RNCP de niveau 7 « Coach consultant »
- Certificats professionnels FFP (CP FFP) : gestion du stress, gestion des conflits, coaching d'organisation et préparation mentale

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques utilisées :

- méthode expositive : apports courts et illustrés (échelle d'escalade, Thomas-Kilmann, Karpman, Porter, OSBD, DESC, négociation raisonnée, médiation), jamais plus de 15 à 20 minutes d'affilée
- méthode interrogative : tours de table, quiz, questionnements en groupe
- méthode démonstrative : démonstration puis entraînement guidé aux techniques d'écoute, de questionnement et de communication assertive
- méthode active : ateliers individuels, en binôme et en sous-groupes, jeux pédagogiques, mises en situation et jeux de rôle avec observateur, travail sur le conflit vécu de chaque participant, chacun repartant avec ses propres productions (message OSBD ou DESC, plan d'actions)

Moyens et supports : salle de formation équipée (vidéoprojecteur, paperboard, accès wifi) ; support de présentation projeté ; supports d'atelier utilisés pendant la formation (fiche individuelle de suivi, questionnaires DISC et de Porter, roue des émotions, cartes situations, fiches cas, grille d'observation, trames OSBD et DESC) ; fiches pédagogiques, une par notion clé, et support de présentation mis à disposition des participants par un lien reçu par mail.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

- Positionnement à l'entrée : QCM en ligne et baromètre « mon aisance face au conflit » (réel / souhaité)
- Pendant la formation : quiz, jeux, mises en situation observées et productions en atelier (message OSBD, alerte factuelle, plan d'actions)
- À la sortie : même QCM qu'à l'entrée, pour mesurer la progression des acquis, et nouveau baromètre
- Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de jour 2
- À froid, un mois après : questionnaire d'évaluation envoyé par mail (baromètre de son aisance face au conflit, mise en œuvre du plan d'actions) et questionnaire de satisfaction

Let's Co_Up by La Tribu SAS CAE SCOP - <https://letsco-up.com/> 02 72 88 34 94

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°52720169272 auprès du préfet de région de Pays de La Loire Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

SIREN FR8882463230100019 - N° Agrément ESUS : 2017-0007/DRHAGI 20 02 2017 - Préfecture de la Sarthe



GABRIEL ACCT

De l'accompagnement à la transformation

MODALITÉS DE SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de suivi de formation et certificat de réalisation sont délivrés à l'issue de chaque session.

La formation n'est pas inscrite dans un parcours de formation certifiante/diplômante.

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Formation nouvelle (programme d'octobre 2026) : aucune session n'a encore été réalisée. Les indicateurs de résultats (nombre de stagiaires, taux de satisfaction, progression entre le QCM d'entrée et le QCM de sortie) seront publiés à l'issue des premières sessions, puis mis à jour après chaque session.

Nous contacter :

Gabriel ACCT – Haïé GABRIEL
LET'S CO_UP by La Tribu
10 rue du Dr Leroy
72000 LE MANS
07 77 39 31 87
contact@gabriel-acct.com
gabriel-acct.com

Programme mis à jour le 15 octobre 2026