

## Formation Gérer les conflits en entreprise efficacement

### Présentation

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

### Objectifs de la formation

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

- Être capable de rester ferme et attentif face à un comportement agressif.
- Gérer une agression physique ou verbale.
- Sortir de situation de crise.
- Calmer et désamorcer les tensions aux agissements d'un tiers.
- Identifier les prémices des conflits.
- Déployer des techniques de maîtrise de comportement et de gestion de ses émotions.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

### Public

Tout public

### Programme de la formation

#### Partie 1 – La gestion du stress

- Mécanisme du stress (positif et/ou négatif)
- Comment le réduire ?
- Que faire en cas d'agression verbale et/ou physique ?



## **Partie 2 – Accroître sa vigilance**

- S'accaparer de son environnement immédiat
- Les zones d'inter-action
- Devenir acteur de sa propre sécurité

## **Partie 3 – Comment diminuer ses tensions intérieures**

- Gérer ses émotions et son émotivité
- Bien respirer pour combattre l'agitation intérieure

### *Exercices pratiques*

## **Partie 4 – Techniques de communication**

- Le schéma de la communication
- L'écoute active
- La communication non verbale

## **Partie 5 – Dégager une attitude positive**

- Approches cognitive et émotionnelle
- Les différentes postures

## **Partie 6 – Décodage**

- Décrypter les prémices ou signes avant-coureur d'un conflit en observant le comportement de l'autre

### *Mises en situations*

## **Travaux pratiques tout au long de la formation (50%)**

- Jeux de rôles
- Exposés
- Mise en pratique

## **Organisation**

### **Formateur**

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes.

Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétence.

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique contextualisées.
- Progression pédagogique structurée, de la compréhension à la mise en œuvre opérationnelle.
- Pédagogie immersive favorisant une mise en application immédiate des compétences.
- Formation interactive et participative s'appuyant sur des ateliers pratiques, études de cas et échanges collectifs (+ 60 % du temps de formation.)
- Séquences pédagogiques rythmées et évaluations formatives régulières pour renforcer l'ancrage des apprentissages.
- Supports de cours, ressources documentaires et références mis à disposition par le formateur

### **Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation**

#### **En amont de la formation** *(évaluation en ligne dans l'extranet apprenant)*

- Recueil des besoins et des attentes des participants.
- Auto-positionnement permettant d'évaluer le niveau initial des apprenants.

#### **Tout au long de la formation**

- Évaluations continues réalisées par le formateur à travers des questions orales, exercices, QCM, études de cas et mises en situation pratiques.

#### **À l'issue de la formation** *(évaluations en ligne dans l'extranet apprenant)*

- Auto-positionnement afin de mesurer l'acquisition des compétences visées.
- Validation de l'acquisition des compétences par le formateur
- Questionnaire de satisfaction « à chaud » à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction "à froid", 45 jours après la formation afin d'évaluer l'ancrage des acquis et leur mise en application en situation professionnelle.

## **Accessibilité**

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.