

## 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**

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

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

En amont de la formation

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.

- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

### **Accessibilité**

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