



3 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

## GÉRER LES CONFLITS EN SITUATION PROFESSIONNELLE

### OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Prévenir et gérer toute situation de conflit dans l'exercice professionnel
- Appliquer des méthodes simples et concrètes de résolution de conflits

### PARTICIPANTS

- Tout collaborateur en situation professionnelle de gestion de litiges avec des personnes internes ou externes à l'entreprise

### PRÉREQUIS

- Aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Questionnaire préalable envoyé aux participants pour une implication et une adaptation totale à la formation
- Méthodes pédagogiques interactives tenant compte du vécu du stagiaire, du contexte et de la réalité du travail
- Formation active avec beaucoup de mises en situation de conflits
- Exercices, études de cas, sketches de situations avec appui vidéo pour les auto-évaluations de pratique
- Support individuel de formation

### ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

### LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
  - Programmes ajustables à vos attentes
  - Accompagnement personnalisé
  - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
  - Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 1. Comprendre les sources du conflit

- Les enjeux d'une bonne gestion de conflits
- Les relations conflictuelles
- Les agressions verbales
- La notion de conflits rationnels et irrationnels

#### 2. Prévenir les situations délicates ou difficiles

- Les signes distinctifs de la situation à venir
- Prévenir l'agressivité et le litige latent
- La méthode « ECOV » pour solutionner toute situation conflictuelle

#### 3. Définir les bases de la communication efficace

- Le schéma et les éléments de la communication efficace
- Les outils de la compréhension de l'autre
- Les outils de l'expression positive
- Le langage des couleurs

#### 4. Identifier son mode de communication

- La définition de son profil communicant
- La relation au stress
- Les techniques de la communication adaptée

#### 5. Être empathique dans l'exercice professionnel

- Le langage professionnel
- L'attention personnalisée au contact de l'interlocuteur
- S'approprier les comportements positifs et les règles de savoir-être

#### 6. S'approprier sa propre démarche de gestion de conflits

- La définition de son profil relationnel
- Les attitudes face à l'agressivité verbale
- Les comportements face aux différents interlocuteurs