

## FORMATION «GESTION DES CONFLITS» ou comment communiquer avec des personnes agressives



CIBLE

Formation gestion de conflits s'adresse à toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client...



METIER

Tous

★  
Débutant

★★  
Expérimenté

14H

De formation

10

Participants

Maximum par session de formation

### MÉTHODES D'ANIMATION

- Questionnaires-tests
- Etudes de cas
- Mises en situation pratique
- Échanges de pratiques
- Retours d'expériences Vidéos

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.
- Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain.
- Savoir adapter son attitude, son discours, face à certaines personnes agressives, certaines situations inconfortables.
- Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs

### PLAN PERSONNEL DE PROGRÈS

- Individualisé pour chaque stagiaire
- Évaluation des compétences avant et après la formation
- Suivi de l'acquisition de compétence par le salarié et le manager

### PRÉ-REQUIS

Parler, comprendre et écrire correctement la langue française

*Formation conçue sur la pédagogie du jeu par les techniques théâtrales, les outils de l'intelligence émotionnelle et les dernières recherches en neurosciences.*

*Mises en situations réelles pratiques, afin d'apprendre et de progresser par le ressenti, des séquences courtes et des changements de rythme pour faciliter l'attention.*



## FORMATEUR

- Minimum 10 ans d'expérience
- Expert dans son domaine
- Pédagogue confirmé

## L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- Débrief de la formation
- Évaluation à chaud individuelle
- Rapport de formation détaillé aux encadrants du stagiaire
- Préconisations pour les prochaines actions de formation
- Support de formation

## INFRASTRUCTURE

- Salle équipée d'un vidéoprojecteur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

- Bilan et attestation de formation

## INTER OU INTRA-ENTREPRISE

# PROGRAMME DE LA FORMATION :

## THÉORIE

- Présentation, contenu, règles de la formation :  
Conflits vécus/ partage d'expériences
- Se positionner – Connaissance de soi dans les situations conflictuelles :  
Les zones de distance interpersonnelles  
Test de comportement dans les conflits
- Stratégies pour résoudre les différents types de conflit
- La communication non-violente et bienveillante
- La gestion des objections
- La gestion du stress à court terme
- Outils pour modifier son comportement
- Gérer son émotion
- Comprendre l'importance du langage non verbal
- Pratique d'une communication efficace auprès de ses interlocuteurs
- Se positionner - connaissance de soi dans les situations inconfortables :  
Assertivité  
Neuroscience : les 3 cerveaux
- Les problématiques relationnelles rencontrées
- Suivi : faire son plan d'action

## MISE EN SITUATION

- Test d'assertivité
- Ancrage
- Théâtre : langage non verbal, le corps et l'intention
- Jeux de rôle
- Cercle de parole

### AVANT TOUTE FORMATION :

Le chargé de formations contactera le commanditaire afin de :

- Connaître les spécificités propres à l'entreprise.
- Connaître les spécificités des techniques liées au métier visé