



## PREREQUIS/PUBLIC

- Aucun prérequis.
- Personnel amené à gérer des situations conflictuelles au travail (hiérarchie, collègues, clients).



## DUREE

14 heures



## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Modalité : en présentiel.
- Méthodes : exposé théorique, échanges interactifs, jeux de rôles filmés et analysés, mises en situation fictives ou vécues.
- Matériel : caméra, vidéos, jeux.
- Ressources : support PowerPoint, livret de formation.
- Intervenant : sophrologue et psychopraticien.



## MODALITES D'EVALUATION

- Test de positionnement.
- QCM.
- Exercices individuels et en sous-groupes.
- Questionnaire de satisfaction.



## OBJECTIFS

- Identifier les différents types de conflits et leurs causes.
- Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits.
- Gérer ses émotions et son stress en situation de conflit.



## PROGRAMME

- 1) Les conflits
  - Définition
  - Identifier la nature et source du conflit
  - Les différents types de conflits
  - Evaluer les conséquences
- 2) Les différents types de personnalités
  - Typologie des différentes personnalités
  - Les comportements difficiles et agressifs

- 3) La communication positive
  - Adapter sa communication et son comportement (langage verbal/non verbal)
  - Ecoute, questionnement, reformulation
  - Développer son assertivité et son affirmation de soi
  - Faire preuve d'empathie
  - Savoir dire non sans envenimer la situation
- 4) La gestion d'une situation conflictuelle
  - Le triangle de Karpman (victime, persécuteur et sauveur)
  - Notions de faits, opinions et sentiments
  - Les outils et techniques de résolution de conflits
  - Gérer son stress et ses émotions



## MODALITES ET DELAIS D'ACCES

### Modalités d'accès :

- Par l'employeur (plan de développement des compétences/OPCO),
- A l'initiative du salarié (plan de développement des compétences/fonds propres),
- Par un particulier (fonds propres/France compétences).

### Délais d'accès :

- En intra (groupe de 1 à 12 pers) : dates, horaires et lieu au choix.
- En inter-entreprises : pas de session inter.



## TARIF

Nous consulter.



## ACCESSIBILITE

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de bien vouloir nous le signaler au préalable afin de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires.



## TAUX DE REUSSITE

100%



## TAUX DE SATISFACTION

95%