

**2 jours  
soit 14h****Accessible  
à tous**

## POUR QUI ?

Toute personne confrontée à des situations professionnelles comprenant de fortes tensions relationnelles, des conflits, de la violence et/ou de l'agressivité

## FINALITÉS

Cette formation permet d'acquérir des techniques pour désamorcer les conflits en entreprise et identifier leur source

### Objectifs pédagogiques

- ▶ Identifier la notion de conflit et d'escalade relationnelle
- ▶ Comprendre les causes à la source d'un conflit et les comportements qui dégradent nos relations pour les éviter
- ▶ Intégrer les composantes de l'assertivité et de l'empathie pour prévenir les conflits

### Conditions d'intervention

- ▶ Modalités de formation : Présentiel ou Distanciel
- ▶ Rythme : continu ou séquentiel
- ▶ Effectif mini - maxi : inter (entreprise) 3 à 8 / intra (entreprise) 3 à 8

### Équivalences et passerelles

- ▶ Sans équivalence et passerelle

### Prérequis

- ▶ Sans prérequis

## NOS FORMATEURS

- ▶ Formation animée par un consultant bénéficiant d'une expérience conséquente au sein de différents groupes. Nos consultants sont formés aux techniques d'animation et de formation et interviennent dans tous types de structures.
- ▶ Pendant 6 mois le stagiaire a la possibilité de contacter le formateur sur la mise en applications des acquis de formation dans son milieu professionnel.

**PROGRAMME DE LA FORMATION****1 CONNAÎTRE LES ORIGINES ET LES DÉCLENCHEURS DES CONFLITS**

2h

- ▶ Les faits, croyances, opinions, préjugés, et les filtres personnels et culturels
- ▶ L'importance de l'aspect émotionnel dans les conflits
- ▶ La typologie des conflits en entreprise

**2 SAVOIR ANALYSER UN CONFLIT**

2h

- ▶ L'analyse des composantes du conflit : analyse claire et objective de la situation
- ▶ La dimension psychologique : les rapports de pouvoir et les différentes personnalités
- ▶ Les catégories de gens difficiles

**3 PRÉPARER ET CONDUIRE SA STRATÉGIE DE RÉOLUTION**

3h

- ▶ Les techniques et stratégies de résolution des conflits : recadrage positif, changement de plan
- ▶ L'utilisation des techniques d'affirmation de soi face à des interlocuteurs difficiles
- ▶ La stratégie gagnant – gagnant

**4 UTILISER LES OUTILS DE COMMUNICATION DE SITUATION CONFLICTUELLE**

3.5h

- ▶ L'écoute active, la reformulation
- ▶ La stratégie de questionnement
- ▶ Le choix des mots
- ▶ La communication non verbale

**5 SAVOIR GÉRER SON STRESS**

3.5h

- ▶ Rester maître de ses émotions
- ▶ Apprendre à agir plutôt qu'à réagir
- ▶ Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »

## Modalités pédagogiques

- ▶ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ▶ Échanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ▶ Mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes

## Nature de la validation

- ▶ La formation dispensée sera récompensée par la remise d'un certificat de réalisation (nature, dates, durée, objectifs de la formation suivie)

## Outils pédagogiques et techniques

- ▶ Locaux respectant les critères d'Établissements recevant du Public (ERP) en terme de taille, disposition et équipement de la salle
- ▶ Paper board, vidéoprojecteur, prise de branchement pour matériel informatique (PC, enceintes, ...)
- ▶ Remise d'un support pédagogique à la fin du stage
- ▶ Assistance technique

## Modalités du suivi de formation

- ▶ Auto-évaluation proposée en fin de formation pour mesurer le niveau de connaissances, la satisfaction et l'utilité perçue de la formation. Dans ce cadre, le participant donne son appréciation sur :
  - ▶ Le contenu (respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus, ...)
  - ▶ L'animation (expertise du consultant sur le sujet, relations avec le groupe...)
  - ▶ La pédagogie (équilibre entre les apports théoriques et pratiques...)
  - ▶ La logistique (état des salles, qualité des supports pédagogiques...)
  - ▶ La mise en œuvre envisagée (plan d'actions...)

## RÉFÉRENTS

- ▶ Responsable Formation : **Dominique VALADON** - dvaladon@artus-rh.com - Tél : 06 69 15 99 70
- ▶ Référent administratif, handicap et technique : **Coralie MOYER** - cmoyer@artus-rh.com  
Tél : 06 69 04 38 82
- ▶ Référent pédagogique : **Nathalie MAUJOIN** - nmaujoin@artus-rh.com - Tél : 07 61 99 43 10

## ACCESSIBILITÉ

- ▶ Processus précis et concret : identification d'un potentiel handicap – détermination de la typologie du handicap (moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel) – mise en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire. L'ensemble des étapes est réalisé par le chef de projet avec l'assistance de la référente pédagogique handicap : **Coralie MOYER – cmoyer@artus-rh.com – Tél : 06 69 04 38 82**

- ▶ Respect de la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.
- ▶ Vous trouverez via le QR code toutes les conditions d'accès d'Artus RH



Toutes nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.