
Programme de Formation

Gestion de conflits/agressivité dans les équipes Collaborateurs

Organisation

Durée : 3 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tous salariés



Objectifs pédagogiques

- Mieux comprendre et appréhender les situations conflictuelles
- Explorer son appréhension du conflit et développer son assertivité
- Connaître des méthodes et outils de gestion du conflit
- Mobiliser les ressources internes



Compétences visées

- Concevoir et mettre en place les actions de prévention, d'information sur la santé et les risques psychosociaux
- Connaître les principaux risques psychosociaux
- Prévenir des principaux risques psychosociaux



Description

1/Principaux types de conflits en entreprise

2/Les phases clefs d'un conflit

3/Les impacts sur l'équipe et l'organisation

4/Faire face au conflit : méthode et outils de gestion des conflits.

- La communication non-violente, l'assertivité, la médiation : exprimer ses besoins sans agresser
- Techniques d'écoute active et de reformulation
- Les erreurs à éviter (accusations, jugements, escalade émotionnelle)
- Solliciter de l'aide pour la résolution du conflit



Prérequis

Aucun pré-requis





Modalités pédagogiques

Exposés théoriques et méthodologiques illustrés par des exemples



Moyens et supports pédagogiques

- Support pédagogique
- Etude de cas et débrief collectif



Modalités d'évaluation et de suivi

- Quizz
- Attestation de formation à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la session. Cette attestation est requise pour la déclaration au passeport de prévention.



Informations sur l'accessibilité

Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation. Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif formation@kerea.eu Conditions d'accompagnement Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.



Modalités techniques et environnement

Conditions de réalisation matérielle de la formation :

- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires : matériels (stylo, bloc note etc.)
- Une salle de formation dotée de tables, de chaises en nombre suffisant avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision avec câble de branchement)
- Un paperboard avec des feutres de couleurs
- Un téléphone, tablette ou ordinateur par stagiaire pour faciliter l'accès à l'espace connecté personnel

Conditions de réalisation matérielle en cas de déploiement à distance :

- Un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation
- Matériel informatique en bon état de fonctionnement (micro, camera, pc, tablette)

L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : formation@kerea.eu