# 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
- Connaitre 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
- Connaitre 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*

Nos formations s'inscrivent exclusivement dans le cadre de la formation professionnelle continue ; elles permettent de développer ou de certifier des compétences clés mais ne délivrent pas de diplôme d'État, ni RNCP.

- 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**