



CROSSTHINK

Gestion des conflits en environnement professionnel

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Public et pré-requis

Toutes les personnes souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

Aucun

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Être capable de rester ferme et attentif face à un comportement agressif.
- Gérer une agression physique ou verbale.
- Sortir de situation de crise.
- Calmer et désamorcer les tensions aux agissements d'un tiers.
- Identifier les prémices des conflits.
- Déployer des techniques de maîtrise de comportement et de gestion de ses émotions.

Moyens pédagogiques

- Présentation du formateur et du programme.
- Présentation et écoute de chacun de stagiaires.
- Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
- Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage interactive et participative.
- Exercices et études de cas concrets.
- Temps d'échanges.
- Accompagnement pédagogique individualisé.

Formateur

Les formateurs de CROSSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance
- Feuilles de présence.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation.
- Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques.
- Enquête de satisfaction.
- Attestation de fin de formation.

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

EN BREF

2 jours

1890€

CONTACT

contact@crossthink.fr

04.83.43.47.48

PROCHAINES DATES

- 08/01/2024 - 09/01/2024
- 15/02/2024 - 16/02/2024
- 11/03/2024 - 12/03/2024
- 18/04/2024 - 19/04/2024
- 13/05/2024 - 14/05/2024
- 17/06/2024 - 18/06/2024
- 11/07/2024 - 12/07/2024
- 08/08/2024 - 09/08/2024
- 12/09/2024 - 13/09/2024
- 10/10/2024 - 11/10/2024
- 14/11/2024 - 15/11/2024
- 12/12/2024 - 13/12/2024



CROSSTHINK

Gestion des conflits en environnement professionnel

Programme

Partie 1 - La gestion du stress

- Mécanisme du stress (positif et/ou négatif)
- Comment le réduire ?
- Que faire en cas d'agression verbale et/ou physique?

Partie 2 - Accroître sa vigilance

- S'accaparer de son environnement immédiat
- Les zones d'inter-action
- Devenir acteur de sa propre sécurité;

Partie 3 - Comment diminuer ses tensions intérieures

- Gérer ses émotions et son émotivité
- Bien respirer pour combattre l'agitation intérieure

Exercices pratiques Partie 4 - Techniques de communication

- Le schéma de la communication
- L'écoute active
- La communication non verbale

Partie 5 - Dégager une attitude positive

- Approches cognitive et émotionnelle
- Les différentes postures

Partie 6 - Décodage

- Décrypter les prémices ou signes avant-coureur d'un conflit en observant le comportement de l'autre

Mises en situations Travaux pratiques tout au long de la formation (50%)

- Jeux de rôles
- Exposés
- Mise en pratique

Certification



CROSSTHINK

Gestion des conflits en environnement professionnel