INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

# Parcours certifiant : Dominer les colères et les conflits dans une équipe

**DURÉE : 3 jours**
%dh en présentiel | %dh distance

**PRIX : 1680.00 € HT** (2016.00 € TTC)




## PARTICIPANTS

Managers, chefs d'équipe, chefs de projet.
Collaborateurs amenés à vivre des situations relationnelles difficiles : agressions, conflits, rapports de forces

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- S'affirmer tranquillement face aux personnes agressives ou impulsives.
- Accueillir les émotions négatives de ses collaborateurs sans se laisser déstabiliser.
- Recadrer ses collaborateurs sans perdre son calme et son objectivité.
- Gérer la diversité des tensions et des conflits au sein de son équipe.

## PROGRAMME

### PREMIERE PARTIE

### S'affirmer avec doigté dans une relation hiérarchique

- De l'attitude défensive à l'assertivité progressive : intégrer la différence fondamentale entre l'affirmation de Soi authentique et la brutalité maladroite. Imposer son autorité dans la souplesse. Savoir rester flexible dans la fermeté.
- Savoir doser l'affirmation de soi en fonction du profil de l'interlocuteur : initiation à la Communication différentielle®.
- Savoir s'affirmer dans une équipe : construire son leadership, jouer pleinement son rôle, savoir utiliser les dynamiques internes à l'équipe pour absorber un conflit personnel et le transformer en énergie positive.
- Gérer la frustration provoquée par un changement d'horaire, une modification des conditions de travail. Introduire des consignes désagréables de façon positive.

### Affronter les colères et les autres émotions négatives

- L'attitude professionnelle en présence de l'agression : savoir trouver la bonne distance pour n'être pas considéré comme un « pote », un « psy » ou une « assistante sociale ».
- Psychologie de la peur, de la frustration, de la violence et de la colère. Comprendre et maîtriser son processus personnel d'anxiété. Identifier ses déclencheurs pour les gérer dans un milieu professionnel.
- Réagir à la colère : comprendre les causes réelles de la violence (sans pour autant tout accepter).
- Oser expliciter son référentiel et son ressenti : le sens de l'humour et sa magie, la verbalisation intelligente et ses miracles.

### Recadrer ses collaborateurs

- Comment se préparer aux affrontements quand il n'est plus possible de les éviter : trouver une solution plutôt qu'un responsable, intégrer l'interlocuteur à la résolution de son propre problème.
- Éviter les impasses comme le dérapage dans le ping-pong verbal ou le rejet sur autrui de toutes les responsabilités.
- L'entretien de recadrage : critiquer sans démotiver, faire évoluer un comportement, développer des attitudes nouvelles.
- Protéger sa concentration et son efficacité : éviter les situations gâchettes et les engrenages qui dégénèrent, évacuer la pression intérieure, s'aménager des zones et des moments de repli.

### Gérer les différents types de conflits

- Les problèmes individuels d'indiscipline : l'absence injustifiée, le non-respect d'une consigne, la provocation flagrante.
- Les conflits dus à des hostilités interpersonnelles : conflits de territoire, rivalités personnelles, jalousie due à une promotion.
- Les conflits dus à la présence d'une personnalité négative. Comment gérer les indociles, les provocateurs, les revendicateurs, les manipulateurs, les saboteurs et les sournois.
- Les conflits associés à l'organisation du travail ou à la gestion du temps : couper court aux rumeurs, à la démotivation, au sentiment d'injustice, à la contre-productivité.

## DEUXIEME PARTIE

L'atelier de certification Softskills (1 jour)
Déroulement :
> Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec les outils 360 de notre plateforme Performances-Talents. Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.
> Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

LA CERTIFICATION

Aptitudes évaluées :
1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

Résultats :
> Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.
> Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Un test de positionnement** sera envoyé aux participants en amont de la formation. | **Tour de table** pour recueillir les attentes des participants. | **Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation | **Évaluation des acquis :** Réalisée en fin de formation par un questionnaire. | **Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation |