



## FORMATION

# COMPORTEMENT - SAVOIR ÊTRE POUR SAVOIR FAIRE

### FORMATION – ACTION

L'objectif de cette formation est de faire comprendre aux salariés ou agents les impacts des comportements sur nos relations sociales.

Nous pourrions évoquer ainsi :

- » Comment traiter et prévenir les conflits
- » Comment mieux appréhender les comportements au cours de nos échanges professionnels
- » Comment prendre du recul
- » Apprendre à faire la différence entre des faits et des opinions
- » Construire une charte de qualité relationnelle
- » Etablir un profil de qualité de vie au travail pour améliorer nos relations sociales

### PUBLIC CONCERNÉ

- » Tout public
- » Prérequis : savoir lire et écrire, si personne en situation de handicap le formateur s'adapte au contexte dès lors qu'il est prévenu à l'avance du type de handicap pour adapter son intervention

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- » Support vidéo : analyse de mini-reportages
- » Exercices de sensibilisation
- » Implication personnelle par des jeux et des tests
- » Jeux de rôle



## PROGRAMME DE FORMATION

### TRAITER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

Apprendre à décoder les comportements et attitudes de vos collaborateurs pour anticiper les situations conflictuelles.

#### Comment ?

- » Décoder les conflits
- » Analyser les situations professionnelles courantes en relation avec les comportements et les attitudes.
- » Apprendre à s'appuyer sur des faits.
- » Vos points forts ? Levier efficace pour dynamiser vos relations.
- » Vos points perfectibles ? Quels sont les risques ? Les pistes d'amélioration ?

### LES IMPACTS DE NOS COMPORTEMENTS SUR NOS RELATIONS ET VOTRE ORGANISATION

Connaître les méthodes pour savoir adapter votre comportement et vos actions à vos collaborateurs.

#### Comment ?

- » Comprendre les impacts de votre comportement sur vos relations.
- » Travailler sur la différence de point de vue.
- » Être en capacité de se mettre à la place de son collègue, du client...
- » Apprendre à mieux se connaître et anticiper toutes les situations

### QUI SOMMES NOUS ?

Spécialiste de la gestion des relations sociales, l'IEDRS accompagne les structures de petites, moyennes et grandes tailles, dans la prévention et le traitement des conflits par la mise en place d'un processus d'amélioration des relations sociales.

L'IEDRS travaille sur l'optimisation du dialogue social, la qualité de vie au travail, la performance, le management de proximité et les démarches d'amélioration continue.

Nos formateurs praticiens partagent pendant cette formation leurs expériences des situations professionnelles vécues et de la mise en oeuvre avérée du processus structuré de la médiation.

### MODALITÉS

La durée, les horaires et le programme de la formation peuvent être adaptés selon vos besoins

- » Durée et horaires : à définir selon les besoins
- » Lieu : dans les locaux du client
- » Pour une bonne assimilation des principes de base de notre formation, et pour une participation effective des stagiaires nous préconisons de 10 à 12 stagiaires par formation
- » Prix : nous contacter

### NOUS CONTACTER

#### IEDRS FRANCE

12 Boulevard de Trèves  
57070 Metz  
Tél. +33 (0)3 87 50 81 58  
Email : [contact@iedrs.com](mailto:contact@iedrs.com)

#### IEDRS LUXEMBOURG

20 Rue de Hollerich  
Luxembourg L-1740  
Tél. +352 26 12 34 58  
Email : [contact@iedrs.com](mailto:contact@iedrs.com)

[www.iedrs.com](http://www.iedrs.com)

