IEDRS
INSTITUT EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS SOCIALES
FORMATION MÉDIATION AUDIT-CONSEIL

Formation comportement Savoir-être pour savoir-faire

PROGRAMME ET MODALITÉS

Développez votre intelligence relationnelle pour prévenir et traiter efficacement les conflits.

Grâce à cette formation, vous apprendrez à décoder les comportements humains, à identifier les déclencheurs de tensions.

Vous maîtriserez des outils concrets pour analyser les interactions, ajuster votre posture, favoriser un climat de travail apaisé.

Vous améliorerez votre intelligence relationnelle pour mieux comprendre l'impact des attitudes sur les relations professionnelles.

DURÉE

2 jours de 7 h soit
14 heures au total

LIEU DE FORMATION

Cette formation se déroule à Metz et Luxembourg dans nos locaux ou en intra-entreprise sur votre site.

JOUR 1 : SAVOIR-ÊTRE POUR SAVOIR-FAIRE

OBJECTIFS

- Comprendre et analyser les comportements humains.
- dentifier les déclencheurs et les sources de conflit, apprendre à les prévenir et les traiter efficacement.
- Renforcer son intelligence relationnelle pour favoriser la collaboration et le dialogue entre collaborateurs.
- Douter pour progresser : si le doute devenait un levier de transformation individuelle et collective ?
- Développement de l'intelligence émotionnelle.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Analyse des comportements humains :
Comprendre et interpréter les attitudes pour optimiser les interactions professionnelles.

Détection et prévention des conflits :
Développer des méthodes et outils pour repérer, prévenir, traiter les situations conflictuelles et toxiques et maîtriser la communication complexe.

Intelligence relationnelle :
Développer la flexibilité dans les relations pour encourager la collaboration et le dialogue.

Analyse de nos biais cognitifs :
Remettre en question ses certitudes, affiner ses analyses, enrichir sa posture relationnelle et favoriser l'adaptation dans des environnements complexes.

Intelligence émotionnelle :
Prévenir les situations compliquées grâce à la prise de recul émotionnelle.

Vous apprendrez à identifier et comprendre les situations de harcèlement moral, sexuel, discrimination ou comportements toxiques.

Vous saurez différencier des notions clés comme la discrimination, la diffamation, les propos dilatoires ou diffamatoires.

Vous développerez un comportement assertif, en apprenant à vous affirmer avec justesse dans des situations professionnelles complexes. Cette posture vous permettra de prévenir les conflits, de poser un cadre clair et de réagir face aux comportements inappropriés.

Vous maîtriserez également les obligations légales en matière de prévention des risques psychosociaux (RPS).

À travers des études de cas, des mises en situation et des outils concrets, vous développerez des réflexes d'analyse et d'intervention efficaces, applicables immédiatement.

On ne peut pas informer sur le harcèlement si on n'informe pas sur les comportements.

JOUR 2 : DROITS ET DEVOIRS DU COLLABORATEUR

OBJECTIFS

- Connaître les obligations légales des acteurs de l'entreprise.
- Identifier, comprendre et agir face aux situations de harcèlement moral, sexuel, discrimination ou comportements toxiques.
- Savoir reconnaître et différencier les notions de discrimination, de diffamation, de propos dilatoires, de propos diffamatoires.
- Développer une communication assertive et non-violente.
- Appréhender les bases du non-verbal pour mieux interpréter les attitudes et ajuster sa posture.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Maîtrise des obligations légales :
Comprendre et appliquer les exigences légales en matière de prévention des risques psychosociaux (RPS).

Apprentissage des notions juridiques :
Différencier et comprendre les concepts de discrimination, diffamation, propos dilatoires et diffamatoires, ainsi que leurs implications professionnelles.

Communication non violente et assertive :
Intégrer ces principes pour désamorcer les tensions et améliorer les relations au travail.

Maîtrise de l'outil DEPA :
Pour structurer une approche proactive dans les situations de conflit et/ou de harcèlement.

Maîtrise du langage non-verbal :
Interpréter les signaux corporels et ajuster sa posture pour améliorer la qualité des échanges.

PUBLIC

- Toute personne désirant améliorer son relationnel en décodant les comportements et attitudes dans le monde du travail.

EFFECTIFS

- De 5 à 12 apprenants.

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- Nos locaux sont intégralement accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). En intra, prendre contact avec le centre de formation pour tout besoin complémentaire.

DÉLAI D'INSCRIPTION

- Inscription 24 heures au plus tard avant le début de la session sous réserve de places disponibles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Le déroulement de la formation alterne les parties théoriques et pratiques
  - Pédagogie inversée
  - Exposés, vidéos
  - Exercices et études de cas concrets au moyen de mises en situation pratiques

TAUX DE RÉUSSITE

- 98%

TAUX DE SATISFACTION

- 100%

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support vidéo : analyse de films, interviews, reportages
- Exercices de sensibilisation
- Implication personnelle par des jeux et des tests
- Jeux de rôle
- Simulation d'entretiens

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Exercices pratiques, mise en situation permettant la délivrance d'une attestation validant les acquis cités dans le programme.

Feuilles d'émargement

ENGAGEMENT QUALITÉ

- Conforme au référentiel QUALIOPI

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

CONDITIONS D'INSCRIPTION

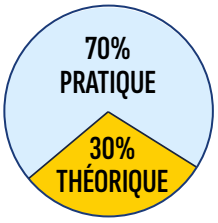
- Bulletin d'inscription
- Pièce d'identité
- CV + lettre de motivation
- Règlement des frais pédagogiques

Avant le début de la formation, chaque stagiaire recevra une convocation, reprenant les modalités (lieux, horaires).

TARIF

- 500€ par personne et par jour

Tarif préférentiel pour les groupes



PROGRAMME

TRAITER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

- Décoder les conflits et en identifier les causes et les sources
- **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**.
- Comprendre les impacts de votre comportement sur vos relations professionnelles et personnelles.
- **Travailler sur la différence de points de vue**.
- Être en capacité de se mettre à la place de son collègue, son client…
- **Apprendre à mieux se connaître et anticiper toutes les situations conflictuelles.**

LE HARCÈLEMENT

- Comprendre les fonctionnements du harcèlement.
- Exemples et modes de harcèlement.
- Ce qui est du harcèlement, ce qui n'en est pas.
- Identifier les causes.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

- Comprendre les fonctionnements du harceleur et du harcelé.
- Les aspects psychologiques.

JURIDIQUE

- Que dit la loi et qui est concerné ? (France - Luxembourg - Europe)

LES OUTILS DE PRÉVENTION

- Faire face aux phénomènes de harcèlement.
- Quelles actions mettre en place et quelles réactions adopter

JOURNÉE EN OPTION : GESTION DES INCIVILITÉS

- Possibilité d'ajouter un Jour 3 en option qui concerne la gestion des incivilités.
- Se rapprocher de l'IEDRS pour connaître le programme et les modalités.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'IEDRS propose également des formations sur-mesure.

Le contexte et les problématiques soulevées par le client permettront de préparer en amont et de façon personnalisée un programme de formation adapté aux besoins de l'entreprise.
Contactez-nous pour programmer cette formation dans votre structure.

À l'issue de la formation, tous les stagiaires reçoivent une attestation de formation conformément à la loi.
La feuille d'émargement est remise au service demandeur.

La perception n’est jamais le constat d’une réalité objective, et pourtant elle guide nos comportements et alimente nos certitudes.

C.B.

GROUPE MAAT
L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS ACTIONS
ISERP ENERP GERP IEDRS

2 bis rue Lafayette 57000 Metz
+33 (0)3 87 50 81 51 / contact@groupe-maat.fr

Chambre des Métiers du Luxembourg 2 Circuit de la Foire Internationale
L-1347 Luxembourg
+352 26 12 34 58 / contact@groupe-maat.fr

www.groupe-maat.fr