Programme de Formation

GERER LES CONFLITS

Organisation

Durée : 15 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Salariés d'entreprise souhaitant gérer les conflits avec des membres internes ou partenaires externes à leur structure.

Objectifs pédagogiques

- Décrypter la nature et la dynamique d'un conflit.
- Prévenir un conflit.
- Gérer ses émotions dans un conflit.
- Gérer un conflit quand j'en fais partie.
- Faire de la médiation dans un conflit.
- Créer une stratégie pour sortir durablement d'un conflit

Description

Cette formation offre une approche dynamique et immersive pour développer des compétences essentielles en résolution de conflits. En utilisant des techniques théâtrales, les participants apprendront à mieux comprendre les émotions, à communiquer de manière efficace et à trouver des solutions créatives aux différends. Cette formation engageante permettra aux individus de renforcer leurs capacités de médiation et de créer un environnement de travail harmonieux.

- Décrypter la nature et la dynamique d'un conflit.
  - Enoncer les 5 types de conflits.
  - Identifier les différents stades du conflit.
- Prévenir un conflit.
  - Construire et entretenir un contexte en 5 étapes pour diminuer le risque de conflit.
  - Identifier les signaux faibles annonciateurs d'un conflit.
- Gérer ses émotions dans un conflit.
  - Identifier les 6 émotions et leurs fonctions dans un conflit.
  - Apprendre à gérer ses propres émotions.
  - Identifier les techniques de communication orale pour faire passer un message difficile.
- Gérer un conflit quand j'en fais partie.
  - Adapter sa posture pour désamorcer les tensions et relancer une dynamique constructive d'échange.
  - Lâcher sa position et activer une écoute absolue pour identifier les émotions, besoins et motivations sous-jacentes de l'autre partie.
  - Calibrer ses arguments ciblés et les avancer au bon moment.
- Faire de la médiation dans un conflit.
  - Lister les 5 étapes d'une médiation efficace.
  - Favoriser un processus d'échange de paroles entre les deux parties.

- Traduire les propos des deux parties en besoins explicites.
- Définir et hiérarchiser les points à traiter en priorité.

- Créer une stratégie pour sortir durablement d'un conflit .
  - Elaborer une stratégie de sortie de conflit, honorable pour les deux parties.
  - Analyser si la mise en œuvre de la solution est efficace dans le temps.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Méthode pédagogique active et expérientielle, en lien avec le contexte professionnel de l'apprenant. En plus d'un apport théorique , elle implique une démarche inductive. Le principe est, grâce à la mise en situation et l'expérimentation, d'explorer plusieurs postures pour découvrir, acquérir et ancrer les comportements adaptés et les bons automatismes. Les outils pédagogiques utilisés sont principalement celui du théâtre d'improvisation et ceux issus des méthodes de l'acting.

Moyens et supports pédagogiques

- Analyse de cas pratique
- Exercices avec implication physique utilisés en théâtre d'improvisation
- Jeux de rôles
- Support de formation au format pdf.

Dans le cas où le parcours de formation comporte des séances en distanciel, une assistance technique et pédagogique est à disposition des apprenants à contacter sur formation@kolinkis.com

Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de positionnement avant et après la formation.
- Test de compréhension.
- Mises en situation.

Informations sur l'admission

L'accès à cette formation peut être initié par l'employeur, ou à l'initiative du salarié avec accord de ce dernier, au moins deux semaines avant le début de la formations. Il se déroule en 3 étapes :

➡️1 - Prenez contact avec nous en cliquant sur "Se préinscrire" ou via nos coordonnées :

Téléphone : 06 37 50 20 55 ou : contact@kolinkis.com.

Nous vous rappellerons et lors d'un premier entretien, nous prendrons en compte votre demande, vos besoins et répondrons à vos questions.

➡️2 - Nous enverrons à votre entreprise un bulletin d'inscription, un programme de formation complet et un devis.

➡️3 - Dès réception de votre bulletin d'inscription et acceptation du devis, nous éditerons votre convention. Après signature, votre inscription sera définitive.

Informations sur l'accessibilité

Pour permettre l'accès de cette formation aux personnes en situations de handicap, Hélène Morre, référent handicap de Kolinkis (à contacter à l'adresse formation@kolinkis.com) sera à votre écoute pour nous faire remonter les besoins d'adaptation.