
PROGRAMME DE FORMATION

Gestion de conflits

Objectifs de la formation

Comprendre et analyser les différents types et niveaux de conflits.
Comprendre les dynamiques d'un conflit.
Avoir des outils pour prévenir et pour réguler des conflits.

Méthode d'évaluation des acquis

Les exercices de mise en situation, à chaque module du programme, vont permettre au formateur d'évaluer les acquis grâce à une écoute active : il identifiera le vocabulaire utilisé, l'orientation des décisions prises et la capacité d'analyse de la situation, pour soi et pour les autres.

Accessibilité

Pour toute demande d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation...) : nous contacter.

Lieu de formation

Présentiel (dans vos locaux ou autre lieu à définir) ou à distance.

Prérequis

Pas de prérequis.

Public visé

Toute personne ayant une fonction managériale hiérarchique ou transversale ou une fonction de project manager/chef de projet ou accédant dans les 3 prochains mois à une fonction managériale.

Durée

14 heures.

Délai d'accès

Des programmes de formation personnalisés et des exercices sur mesure peuvent être co-construits pour une mise en œuvre sous 3 mois après validation du programme pédagogique par le client et signature de la convention de formation.

Tarif intra

Sur devis.

Moyens et méthode pédagogiques

Questions de réflexion, en individuel et en sous-groupes ; mises en situation et cas pratiques pour mettre en application les nouveaux outils ; partages d'expériences en groupes, plan d'action personnalisé à la fin de la formation.

Diffusion de documents pédagogiques entre chaque module pour relire et intégrer les concepts évoqués.

Modalités d'accès

Pour toute demande d'inscription, veuillez réserver un créneau de « cadrage besoin » via le lien Calendly : <https://calendly.com/coach-pro-akb/45min-info/> ou contactez-nous par téléphone pour prendre un rdv : 06 09 60 44 57.

Contact

Fondatrice d'AKB Coaching & Consulting

Ann-Kristin Benthien

contact@coach-pro-akb.fr

Programme détaillé

Jour 1 – Matin

1- Savoir identifier les conflits

- Tensions vs conflits
- Les différents types de conflits
- Les étapes du conflit

2 - Comprendre la dynamique d'un conflit

- Apprendre quelques concepts de bases de l'analyse transactionnelle pour comprendre la dynamique :
 - Les différents états du moi
 - Le triangle dramatique de Karpman
 - Les positions de vie

Jour 1 - Après-midi

3 - Savoir reconnaître ses émotions

- Savoir distinguer les différentes émotions
- Comprendre la différence entre une émotion et une interprétation
- Se connecter à son corps afin d'utiliser l'intelligence émotionnelle pour résoudre les conflits, grâce aux exercices corporels
- Apprendre à dire ce que vous ressentez

4 - Avoir conscience de soi et des autres

- Mieux se connaître
- Explorer ses propres difficultés
- Comprendre son interlocuteur

Jour 2 – Matin

5 - Connaître les outils pour prévenir un conflit

- Communication assertive
- Savoir créer un cadre de confiance

6 - Assumer sa coresponsabilité

- Prendre conscience de ce qui, dans son comportement, peut générer des conflits
- Prendre du recul pour identifier sa responsabilité

Jour 2 - Après-midi

Découvrir les techniques de régulation du conflit

- Savoir accompagner les collaborateurs en conflit grâce au DESC
- Savoir gérer leurs émotions
- Outils : CNV, signes de reconnaissance, protocole d'une régulation