

FORMATION GESTION DES CONFLITS

Objectifs :

- Savoir reconnaître un conflit
- Identifier les causes d'un conflit
- S'approprier les différentes techniques de résolution des conflits

Durée : 2 journées (14 heures)

Programme

Savoir identifier un conflit

- Un conflit, c'est quoi ?
- Comment cela se crée-t-il ?
- A cause de quoi ?

Exercice pratique : quelle est ma posture vis à vis d'un conflit ?

Identifier les causes réelles d'un conflit

- Les différentes causes possibles
- Les techniques linguistiques et sémantiques pour faire émerger les causes
- Apports méthodologiques sur la technique du SCORE

Exercices pratiques : décrypter une situation de conflit à l'aide des techniques proposées

Les techniques de résolutions de problèmes

- Position de perception
- Changement de croyances
- Technique du sandwich

Exercices pratiques : réaliser une analyse factuelle du problème, identifier les causes et choisir les causes sur lesquelles agir

Date et horaire : nous consulter

Lieu : présentiel* ou distanciel -

*Nous contacter

Public cible : toute personne pouvant faire face à des situations sensibles

Participants : 6 maximum*

*Si vous êtes en situation de handicap ou avez des contraintes horaires, logistiques - Contactez-nous pour étudier ensemble les adaptations possibles

Pré-requis : aucun

Méthodologie : la formation alterne des apports méthodologiques et des mises en situation pratiques sur la base d'exemples concrets donnés par les participants et le consultant. Chaque mise en situation (jeu de rôle) est ensuite débriefée pour ancrer les bons réflexes

La formation est animée par une consultante spécialisée en gestion des conflits, communication interpersonnelle et relations humaines.

Modalités et délais d'accès

3 jours avant la date de la formation, KAIRIUS enverra un mail de confirmation aux participants afin de s'assurer de leur présence et leur rappeler le lieu et l'horaire de la formation.

Si la formation a lieu en présentiel KAIRIUS s'assurera que les locaux permettent la tenue de la session dans le respect des règles sanitaires en vigueur. Les participants seront amenés à porter obligatoirement un masque et à respecter la distanciation sociale. Du gel hydro-alcoolique sera mis à leur disposition. La salle sera aérée à chaque pause.

Modalités d'évaluation

A l'issue de la formation, chaque participant fait une auto-évaluation des compétences acquises. Une synthèse des techniques sera envoyée par mail à chaque participant.

Tarif : sur demande contact@kairius.com