

GESTION DE CONFLITS AVEC LES TECHNIQUES DE L'ACTEUR

Réf
RDEVPGESCONF-CIZ14

Modalité
Présentiel

Durée
2.0 jour(s) - 14.0h

Nb stagiaires
8



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Prévenir un conflit en reconnaissant les signaux précurseurs.
- Mettre en œuvre une écoute active.
- Gérer vos émotions lors d'un échange sous tension.
- Désamorcer un conflit.
- Intervenir dans un conflit.
- Faire de la médiation.
- Mettre en œuvre une stratégie de sortie de conflit.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.



CONTENU

La dynamique des conflits

- Les 3 types de conflits.
- Les variables modératrices d'un conflit.
- Reconnaître les éléments annonciateurs d'un conflit.

L'écoute active

- Favoriser la confiance par une posture d'écoute pleine et entière.
- Mesurer l'impact de son message grâce aux signaux physiques de l'interlocuteur.
- Utiliser le questionnement pour clarifier et approfondir.
- Favoriser la compréhension mutuelle en utilisant la reformulation.

Le langage non verbal

- Lire et décrypter les signaux non verbaux.
- Adopter une posture imposée.

- Adapter sa posture dans un débat contradictoire.

La gestion des émotions

- Les 6 émotions fondamentales.
- Les signaux physiques des émotions.
- Les 3 étapes pour gérer ses émotions dans un échange.

Les échanges sous tension

- Utiliser la mise au balcon pour identifier ses émotions.
- Apaiser les tensions en utilisant la position de désamorçage.
- Identifier l'état de son interlocuteur avant d'avancer ses arguments.
- Elaborer une stratégie commune de sortie de conflit.
- Intervenir dans un conflit et en assurer la médiation.



PÉDAGOGIE

Cette formation a pour objectif de donner des outils pragmatiques facilement applicables sur le terrain. La méthode est très active, en lien avec le contexte professionnel des stagiaires. 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.

- L'apport théorique se base sur les recherches en psychologie sociale et neurosciences.
- Les outils pédagogiques utilisés sont principalement celui du théâtre d'improvisation et ceux issus des méthodes de l'acting.



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux stagiaires en amont de la formation un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Une grille d'auto-positionnement est remplie de nouveau à l'issue de la formation par les stagiaires, pour l'évaluation du développement de leurs compétences en fin de formation.
- Une évaluation de satisfaction à chaud REZO est transmise aux stagiaires en fin de formation.
- **Évaluation des acquis** : Le formateur ou la formatrice remplit à son tour une grille de validation des acquis pour évaluer les compétences et connaissances acquises des stagiaires.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Ingénieure de formation et comédienne, passionnée par la compréhension de l'humain et par le théâtre, notre formatrice a à cœur d'aider les organisations à favoriser l'épanouissement des collaborateurs, la cohésion et la performance des équipes. Forte de huit ans d'expérience en tant que consultante puis manager en transformation des organisations, elle dispose d'une solide connaissance des problématiques rencontrées en entreprise.



MODALITÉS

Cette formation s'organise sur deux journées consécutives, en présentiel.
Les apprenants devront être en tenue confortable (pantalon et chaussures plates et fermées).



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.