

GESTION DES CONFLITS



OBJECTIFS DE FORMATION

- ⇒ Prévenir les situations délicates par une communication adaptée
- ⇒ Faire face au conflit plutôt que le fuir
- ⇒ Négocier une sortie au conflit profitable aux 2 parties



PROGRAMME DÉTAILLÉ

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Repérer les signes d'identification d'un conflit naissant <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les 4 formes de négativité ▶ La submersion ▶ Les 3 étapes d'évolution des conflits ▶ Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit ▶ Les facteurs qui influencent les conflits ● Revisiter les bases de la communication en situation de tension <ul style="list-style-type: none"> ▶ La prise en compte des filtres dans la communication ▶ La distinction entre évaluation et observation ▶ L'influence de sa communication non verbale sur l'autre ● Prévenir les conflits en adaptant sa communication <ul style="list-style-type: none"> ▶ L'accusé de réception pour marquer sa prise en compte du point de vue de l'autre ▶ Le pouvoir du "et" pour sortir de l'opposition ▶ La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles | <ul style="list-style-type: none"> ● Impliquer l'interlocuteur dans la résolution du conflit <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les non-dits à l'origine des conflits ▶ La reconnaissance du désaccord ▶ Les 5 préalables à l'accord mutuel ● Avoir des outils pour mener une négociation de sortie de conflit <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les "oignons du conflit" pour distinguer la position affichée de la motivation plus profonde ▶ La mise à jour de l'intérêt derrière une demande ▶ La notion d'intérêt mutuel ▶ La définition de son "plan B" ▶ Les 3 règles d'or du négociateur ● Utiliser une méthode de résolution des conflits en 7 étapes <ul style="list-style-type: none"> ▶ L'exploration de la situation ▶ La présentation de son point de vue en 3 temps ▶ Les points d'accord et les différences |
|--|--|

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et personnalisés par le formateur
 - Exercices de communication
 - Jeu de rôle pour co-responsabiliser l'autre partie
 - Jeu de rôle pour mettre à jour la motivation profonde
 - Jeu de rôle d'application de la méthode
 - Exercice de négociation
- ⇒ SUPPORT
 - Document du participant : synthèse et points clés de la formation remis au fur et à mesure du stage
 - Rédaction d'un plan d'actions individuel
 - ⇒ EVALUATION
 - Grille d'évaluation des objectifs
 - ⇒ ATTESTATION DE STAGE
 - Remise en fin de formation

MODALITÉS

- ⇒ DURÉE :
2 jours, soit 14h de formation
 - ⇒ TARIF (C) :
- Tarif dégressif** (en fonction du nombre de participants inscrits sur 1 même session par un même tiers) :
- 990 € nets / 1 part.
 - 842 € nets / 2 part.
 - 792 € nets / 3 part.

Les prix indiqués sont nets (HT à équivalence TTC), en application de l'art. 261.4-4è-a du CGI qui exonère les organismes de formation de TVA.

CALENDRIER

- ⇒ PARIS :
 - 16 et 17 février 2012
 - 14 et 15 mai 2012
 - 27 et 28 septembre 2012
 - 3 et 4 décembre 2012
- ⇒ LYON :
 - 16 et 17 février 2012
 - 14 et 15 mai 2012
 - 27 et 28 septembre 2012
 - 3 et 4 décembre 2012

PUBLIC

- ⇒ PERSONNES CONCERNÉES :
Assistants, techniciens, agents de maîtrise en conflit avec ses collègues / clients / fournisseurs
- ⇒ PRE REQUIS :
Aucun
- ⇒ EFFECTIF :
Minimum 4 participants
Maximum 8 participants

INTERVENANT

Consultant Senior, expert de l'efficacité professionnelle et des relations interpersonnelles, qualifié en PNL, communication non-violente, analyse transactionnelle et approche systémique.

Ref : CCF

INFOS



- **Responsable inter** : Chrystel Belvisi
cbelvisi@capitecorpus.com



- **tél.** : +33 (0) 950 05 60 60
- **fax** : +33 (0) 979 94 79 40
- **email** : info@capitecorpus.com