



GESTION DES CONFLITS

Rétablir la communication et négocier une sortie de conflits



PROGRAMME

Accessible en : Inter-entreprise Intra-entreprise Visio formation

J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

1 | Analyser ses conflits

- ▶ L'écharpe relationnelle pour reconnaître les responsabilités
- ▶ L'escalade du conflit PIDC
- ▶ Les 5 stratégies pour traiter un conflit
- ▶ Les faits à l'origine du conflit

2 | Reconnaître et exprimer ses émotions

- ▶ La nécessité de faire descendre la tension avant d'agir
- ▶ La révélation sur soi pour reprendre possession de son émotion
- ▶ L'action opposée pour canaliser son émotion

3 | Connaître et reconnaître ses valeurs et besoins

- ▶ Le rôle des besoins dans l'émergence des émotions
- ▶ La hiérarchie de ses valeurs
- ▶ L'oignon du conflit pour distinguer la position du besoin sous-jacent
- ▶ La mise à jour des jeux psychologiques

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Présenter la situation à l'autre partie, de manière audible

- ▶ La trame pour gérer les conflits simples
- ▶ La méthode DESC

5 | Négocier une solution acceptable pour les 2 parties

- ▶ Les préalables à l'accord mutuel
- ▶ L'objectif commun supérieur
- ▶ La méthode interactionnelle de résolution de conflits
- ▶ La négociation d'une solution acceptable par les 2 parties
- ▶ L'aide à la prise de décision
- ▶ Le "déménagement" pour vérifier qu'aucun désaccord ne subsiste et que l'ambiguïté est levée

6 | Prévenir les conflits

- ▶ L'accusé-réception pour réagir à une remarque déplaisante
- ▶ La manière de transformer une critique
- ▶ L'explicitation des règles de communication / de fonctionnement

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Les activités pédagogiques Capite Corpus

- DécliC** > prendre conscience ...
- MécaniC** > s'approprier une méthode...
- PratiC** > se mettre en situation ...
- VéridiC** > s'entraîner dans son contexte ...

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Analyser ses conflits
- 2 Reconnaître et exprimer ses émotions
- 3 Connaître et reconnaître ses valeurs et besoins
- 4 Présenter la situation à l'autre partie de manière audible
- 5 Négocier une solution acceptable pour les 2 parties
- 6 Prévenir les conflits

EVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach expert de la communication interpersonnelle

PUBLIC

Personnes concernées : Assistant(e)s - Techniciens - Agents de Maîtrise - Tout salarié confronté à une situation conflictuelle

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 3 - max. 8 participants

31 CALENDRIER INTER (2 jours - 14h)

10 et 11 Mai 2021 - À distance

18 et 19 Oct. 2021 - À distance

MODALITÉS

Inter-entreprise 1340 € / part

2 inscriptions - 10% soit 1206 € / participant

3 inscriptions - 15% soit 1139 € / participant

[Télécharger un bulletin d'inscription](#)

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise

Visio formation : formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h

[Cliquez pour demander un devis détaillé](#)

Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)