

# MANAGEMENT ET GESTION DES CONFLITS

Apaiser et améliorer les relations de travail dans son équipe



**PROGRAMME**  
Accessible en : Flexi'Inter Intra-entreprise Visio formation

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

## Jour 1

### 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

- ▶ La loi de base de la communication
- ▶ L'existence d'un filtre de perception et son impact sur notre communication
- ▶ Les conséquences pratiques de l'existence du filtre
- ▶ L'impact du langage non-verbal

### 2 | Se projeter à la place du collaborateur pour mieux le comprendre

- ▶ L'écharpe relationnelle pour comprendre les responsabilités respectives de chacun dans la communication
- ▶ Les caractéristiques de l'écoute active : l'attitude/la force du silence
- ▶ La reformulation : utilisation et caractéristiques
- ▶ La prise en compte des réactions émotionnelles d'un collaborateur

### 3 | Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe

- ▶ Les 4 profils comportementaux et leurs caractéristiques selon le modèle DISC
- ▶ L'utilisation de cet outil en équipe pour identifier les stratégies d'intervention adaptées
- ▶ Le mapping de son équipe
- ▶ Les points de tensions possibles entre des profils "opposés"

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

## Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

### 4 | Mobiliser son équipe autour de principes communs

- ▶ Les 5 dysfonctionnements d'une équipe et leurs remèdes
- ▶ La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées
- ▶ La mise en place de cette charte d'équipe
- ▶ La communication autour de la charte

### 5 | Gérer une situation conflictuelle avec un collaborateur

- ▶ Les tactiques de résolution pour chaque niveau PIDC de conflit
- ▶ La tentative de réparation pour rétablir la communication
- ▶ La résolution d'un conflit implicite
- ▶ Le recadrage du collaborateur "hors-jeu"

### 6 | Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs

- ▶ Le repérage des tensions entre les collaborateurs
- ▶ L'oignon du conflit pour distinguer intérêt et position
- ▶ Le processus de la médiation

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 Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2 Se projeter à la place du collaborateur pour mieux le comprendre
- 3 Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe
- 4 Mobiliser son équipe autour de principes communs
- 5 Gérer une situation conflictuelle avec un collaborateur
- 6 Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs

## 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 en management

## PUBLIC

**Personnes concernées** : Tout niveau de manager

**Prérequis** : Aucun

**Effectif** : min. 3 - max. 8 participants

## MODALITÉS & TARIFS

**Flexi'Inter** : Des sessions inter-entreprises à la demande : **1440 € / part.**  
(Uniquement à distance ou en présentiel à Lyon)

**Intra-entreprise** : organiser cette formation dans votre entreprise

**Visio formation** : formation accessible à distance en classes virtuelles

**DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ  
PROGRAMMER UNE DATE**

Tous nos tarifs sont NETS : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)