



GESTION DES CONFLITS

Rétablir la communication et négocier une sortie de conflits



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel



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



MODALITÉS & TARIFS



Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel



Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



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