



MANAGEMENT ET GESTION DES CONFLITS

Apaiser et améliorer les relations de travail dans son équipe



CAPITE CORPUS



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 | 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

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](#)

