



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| Décoder l'impact de notre filtre de perception

- ▶ L'existence d'un filtre de perception et son impact sur notre communication
- ▶ Les conséquences pratiques de l'existence du filtre sur notre comportement



2| Définir un cadre de fonctionnement efficace pour son équipe

- ▶ Les 5 dysfonctionnements d'une équipe et leurs remèdes
- ▶ La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées
- ▶ Les points de repères explicites pour tous pour juger de sa contribution
- ▶ L'application au quotidien pour tous des mêmes règles, et la gestion de l'exception



3| Mettre en oeuvre les techniques d'écoute pour comprendre et accueillir les difficultés de son collaborateur

- ▶ 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 note finale
- ▶ La reformulation : utilisation et caractéristiques
- ▶ La prise en compte des réactions émotionnelles d'un collaborateur



Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



4| 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 direct



5| 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



6| Utiliser l'approche systémique pour éviter d'entretenir le problème

- ▶ Le processus du cercle vicieux et les tentatives de solution pour y remédier
- ▶ La stratégie à 180°
- ▶ La mise en pratique de l'approche systémique aux cas réels



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.



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Décoder l'impact de notre filtre de perception
- 2 Définir un cadre de fonctionnement efficace pour son équipe
- 3 Mettre en oeuvre les techniques d'écoute pour comprendre et accueillir les difficultés de son collaborateur
- 4 Gérer une situation conflictuelle avec un collaborateur
- 5 Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs
- 6 Utiliser l'approche systémique pour éviter d'entretenir le problème



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](#)

Les activités pédagogiques Capite Corpus



DécliC > prendre conscience...



MécaniC > s'approprier une méthode...



PratiC > se mettre en situation...



VériDiC > s'entraîner dans son contexte...

