



GESTION DES CONFLITS

Rétablissement la communication et négocier une sortie de conflits



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

- Pour qui ? Tout salarié confronté à une situation conflictuelle
- Prérequis : Aucun
- Profil de l'intervenant : Consultant Senior et coach , expert de la communication
- Durée du programme : 2 jours soit 14 heures

J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés

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'ongeon du conflit pour distinguer la position du besoin sous-jacent
- La mise à jour des jeux psychologiques

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 "déminage" pour vérifier qu'aucun désaccord ne subsiste et que l'ambiguité 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

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- Synthèse et points d'ancrage
- Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

"DécliC" : tests, auto-diagnostic pour activer la prise de conscience

"PratiC" : des simulations avec un cadre et un objectif définis

"MécaniC" : exercices mécaniques pour s'approprier les techniques

"VéridiC" : un entraînement semi-réel pour faciliter le transfert



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



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

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

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



Intra-entreprise : votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent

Training individuel - un accompagnement personnalisé à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos situations, à votre rythme, en toute confidentialité.

TARIFS

- **Intra entreprise** : 3620 € - 2 jours - 8 participants (frais déplacement non inclus)
- **Training individuel** : 1790 € / 8 h d'accompagnement individuel

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/ participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



ECHANGER SUR VOS BESOINS PROGRAMMER UNE DATE



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