



GESTION DES CONFLITS

Rétablir 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'oignon 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 "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

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-diagnostics pour activer la prise de conscience



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



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



"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



MODALITÉS D'ÉVALUATION

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 !



VOTRE FORMAT



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](#)

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus -
Organisme de formation
45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est
concepteur et diffuseur exclusif
de cette formation

n° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

GO