



MANAGEMENT ET GESTION DES CONFLITS

Apaiser et améliorer les relations de travail dans son équipe



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

- **Pour qui ?** Tout niveau de manager
- **Prérequis :** Aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert en management
- **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

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

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 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



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 problématiques, à votre rythme, en toute confidentialité.

TARIFS

- **Intra entreprise** : 3820 € - 2 jours - 8 participants (frais déplacement non inclus)
- **Training individuel** : 1890 € / 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



**DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ
PROGRAMMER UNE DATE**

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

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com



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