



# 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**

### 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

### 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

**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**

"**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

Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : **nous contacter**