GESTION DES CONFLITS

Désamorcer les tensions et négocier une sortie de conflits

CAPITE CORPUS

2 jours • 14 heures | **3 à 8 participants** | **Intra-entreprise / individuel**

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Tout salarié confronté à une situation conflictuelle

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert de la communication

DÉLAI DE MISE EN OEUVRE

Entre 1 et 2 mois à compter de la demande

ACCESSIBILITÉ

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

LES + DE CETTE FORMATION :

- **Expérimenter la responsabilité partagée :** des expériences concrètes pour comprendre ce qui se joue des deux côtés d'un conflit
- **S'entraîner à sortir de l'escalade :** exprimer ses émotions et présenter la situation sans braquer l'autre
- **Agir sur vos conflits actuels :** chaque participant analyse et travaille un conflit qu'il vit réellement
- **Négocier une solution durable :** une méthode pas à pas pour construire un accord accepté par les deux parties

VOTRE FORMAT & VOS TARIFS

Intra-entreprise

Votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent. Vous souhaitez adapter ce programme, n'hésitez pas à nous contacter

3 620 € / 2 jours • 8 participants
Frais de déplacement non inclus

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.

1 790 € / 8 heures
4 classes virtuelles de 2 heures en face à face

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION

Des 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant : identifier ses attentes, remonter ses difficultés, son contexte

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

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

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
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

GESTION DES CONFLITS

OBJECTIFS ET PROGRAMME

CAPITE CORPUS

NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DécliC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement **PratiC** : mises en situation avec débriefing **VéridiC :** entraînement sur vos situations réelles

J-7 **Votre formation se prépare dès maintenant :** questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, vos difficultés et les cas rencontrés.

JOUR 1

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

EN PRATIQUE

- Expérience : prendre conscience de sa part de responsabilité
- Exercices : distinguer les faits des interprétations

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

EN PRATIQUE

- Prendre conscience de ses émotions dans un conflit
- Training : canaliser une émotion forte

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

EN PRATIQUE

- Exercices : identifier le besoin derrière une émotion
- Exercices : décrypter les jeux relationnels

JOUR 2

4 | Présenter la situation à l'autre partie, de manière audible

- La trame pour gérer les conflits simples
- La méthode DESC

EN PRATIQUE

- Démonstration : l'effet de nos mots sur l'autre partie
- Training :exposer un conflit avec une trame structurée (cas amené par les participants)

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

EN PRATIQUE

- Exercices : identifier l'intérêt commun
- Simulation : lever les non-dits d'un conflit installé
- Négocier une solution à partir des cas amenés par les participants

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

EN PRATIQUE

- Exercices : passer d'une logique d'opposition à une logique d'addition
- Training : reformuler une critique pour l'apaiser

Clôture de la formation :

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

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
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044