MANAGEMENT ET GESTION DES CONFLITS

Apaiser et améliorer les relations de travail dans son équipe

CAPITE CORPUS

2 jours • 14 heures | **8 - 10 participants** | **Intra-entreprise / individuel**

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Tout niveau de manager

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert en management

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 :

- **Se positionner face au conflit :** identifier ce qui, dans sa posture de manager, apaise ou alimente les tensions
- **S'entraîner à écouter et à désamorcer :** écoute active et résolution d'un conflit direct rejouées en mises en situation
- **Jouer le rôle de médiateur :** un processus pour aider deux collaborateurs à sortir d'un désaccord
- **Agir sur vos situations réelles :** l'approche systémique appliquée aux cas amenés par les participants

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

3 820 € / 2 jours • 8-10 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.

1 890 € / 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

MANAGEMENT ET 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 | 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

EN PRATIQUE

- Test : notre tendance à interpréter
- Exercices : distinguer faits et opinions
- Exercices : changer de regard sur un collaborateur qui agace

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

EN PRATIQUE

- Exercices : trouver des remèdes aux dysfonctionnements vécus
- Training : présenter des règles de fonctionnement à son équipe

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

EN PRATIQUE

- Training : écouter activement un collaborateur
- Training : accueillir un collaborateur qui se plaint d'un conflit

JOUR 2

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

EN PRATIQUE

- Démo : désamorcer un conflit avec un collaborateur
- Training : résoudre un conflit direct avec une trame

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

EN PRATIQUE

- Exercices : distinguer positions et intérêts
- Training : analyser un désaccord entre deux membres de son équipe

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

EN PRATIQUE

- Etudes de cas : sortir d'un cercle vicieux
- Training : appliquer l'approche systémique à des cas réels

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