



CAUPENNE CONSEIL
DISCRÉTION & EFFICACITÉ

FORMATION

MANAGEMENT
INTRA-ENTREPRISE

LA RÉOLUTION DES CONFLITS

SIÈGE SOCIAL

39 rue michel ange, 91080 Courcouronnes
09 83 60 03 08
contact@caupenne-conseil.com
www.caupenne-conseil.com

REF : MT-CONFLITS-7

LA RÉOLUTION DES CONFLITS

REF : MT-CONFLITS-7

LE CONTEXTE

Le conflit, déclaré ou larvé, est une source de dysfonctionnement de l'entreprise, tout du moins un frein à l'efficacité organisationnelle. Le manager est la clé de la résolution des conflits et doit pouvoir compter sur des outils efficaces de communication d'influence et des stratégies pertinentes.



LES INFORMATIONS UTILES



DURÉE

1 jour, soit 7H00



PRÉ-REQUIS

aucun prérequis attendu



PRIX

2 200 € HT / Session



ACCESSIBILITÉ

Accessibilité PMR et sur demande pour les autres formes de handicap

MÉTHODE PEDAGOGIQUE

La formation se déroule en présentiel. L'intervention est basée sur l'opérationnel et la pédagogie participative. Le ratio Théorie / Pratique s'établit sur une base 30% théorie / 70% pratique.

Les 4 approches pédagogiques retenues sont :

- L'échange entre les participants et le formateur
- L'apport référentiel
- Les exercices sur table
- Les mises en situation avec scénario adapté ou hors contexte

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir identifier les ressorts du conflit
- Comprendre les rapports de force
- Connaître les clés de la négociation et de la médiation
- Utiliser les bons outils de communication

LA RÉOLUTION DES CONFLITS

REF : MT-CONFLITS-7

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

DÉBUT DE LA FORMATION

- Présentation du Formateur
- Présentation du programme, des objectifs et du déroulé de la journée
- Tour de table et partage d'expériences

MODULE 1

LA DÉFINITION DU CONFLIT

- Comprendre la naissance d'un conflit
- Analyser les impacts du conflit en fonction de son interlocuteur (collègue, collaborateur, client, prestataire...)
- Distinguer les types de conflits (larvé, éclaté, contextuel, structurel...)
- Identifier les signaux faibles d'un conflit en devenir
- Comprendre l'impact des émotions sur le comportement et la communication de son interlocuteur

MODULE 3

LA GESTION OPÉRATIONNELLE DES CONFLITS

- Connaître les 3 formes de communication
- Définir la stratégie par objectifs
- Comprendre les préjugés et biais cognitifs
- Assimiler les motifs de rupture
- Définir les signaux faibles de réussite ou d'échec
- Adopter une posture et une communication adaptée
- Comprendre la notion de vision du monde et en tenir compte

MODULE 2

LES DIFFÉRENTES FORMES DE GESTION DES CONFLITS

- La gestion des conflits par la négociation
- La gestion des conflits par la médiation
- Le recours à un tiers de confiance

MODULE 4

LA GESTION ÉMOTIONNELLE DU CONFLIT

- Prendre en compte l'impact du stress et des émotions sur sa posture individuelle
- Identifier les outils de gestion des émotions et de régulation
- Prendre en compte le contexte dans sa posture et sa stratégie de régulation émotionnelle

MODULE 5

LA VENTILATION ET LE RETOUR D'EXPÉRIENCE

- Mettre en œuvre une ventilation des émotions post conflit
- Comprendre l'importance du RETEX
- Savoir mettre en œuvre un RETEX utile et non stigmatisant

LA RÉOLUTION DES CONFLITS

REF : MT-CONFLITS-7

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Un système de quizz est mis en place au début de la formation afin de déterminer les compétences à l'entrée de la prestation.

Un quizz final permet d'évaluer l'atteinte des objectifs de la prestation par les stagiaires.

L'écart de notation permet d'apprécier les acquis.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

Les accès se font sur simple demande via notre site www.caupenne-conseil.com/devis

Pour les stages Inter-entreprises, un calendrier annuel est fixé sur notre site internet via la page de formation.

Pour les stages Intra-entreprises, le délai organisationnel est de 1 mois avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP :



Handicap moteur :

Site CAUPENNE Conseil : Accessibilité totale PMR
Site autre : à définir en fonction du lieu de formation



Handicap visuel et auditif :

CAUPENNE Conseil a constitué un repérage et la constitution d'un réseau de partenaires pouvant accompagner à l'adaptation de la formation, pour la rendre accessible.



Autre Handicap:

Nous consulter en fonction du Handicap.

