



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](mailto:contact@caupenne-conseil.com)  
[www.caupenne-conseil.com](http://www.caupenne-conseil.com)

REF : MT-CONFLITS-7

Programme valable du 01/01/2023 au 31/12/2023 / V3

# 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](http://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.

