



CP CONSEIL FORMATION

CONSEIL • COACHING • FORMATION • BILAN DE COMPÉTENCES

Accompagner l'Humain

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

GÉRER LES CONFLITS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

- Comprendre le processus du conflit : logique émotionnelle et non rationnelle.
- Mieux distinguer les différentes formes de conflits ainsi que leur traitement respectif.
- Gérer les conflits (simples ou à multiples interlocuteurs) en adoptant une juste posture tout en se préservant.

CONTENU DE LA FORMATION

I. La «cartographie» du conflit :

- Quel est mon objectif, « témoin » du conflit, pris entre 2 feux ? Préciser son niveau d'intervention et le différencier d'une intervention d'un spécialiste RH.
- Quels sont les critères principaux qui différencient une situation saine, d'une situation conflictuelle ?
- Quelle posture adopter ?

II. Intervenir selon les différents niveaux de conflits :

- Le conflit larvé, pas explicité : que faire et comment ?
- Le conflit «à chaud», pleinement ouvert : quelles particularités et comment faire ?
- Le conflit résiduel : la crise a éclaté mais il reste des ressentiments ; comment gérer, suis-je légitime pour le faire ?

III. Se mettre à distance des situations de conflits :

- Bien distinguer la posture relationnelle associée et dissociée.
- S'entraîner à utiliser la posture dissociée en situation de conflit.

IV. Se donner un objectif d'auto-formation :

- Synthèse des apports.
- Chacun définit le prochain objectif à atteindre.
- Bilan de la journée.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En fonction de l'expérience préalable de chaque participant :

- Point sur les acquis, partage d'expériences.
- Nombreux exercices de mises en situations sous forme de jeux de rôles.

L'**alternance d'apports théoriques et de mises en pratique** est essentielle pour permettre une meilleure intégration des méthodes et outils transmis aux formés.

Le travail sur les **cas des participants** apporte du vécu et une efficacité garantie à l'exploitation des acquis post séminaire.

Un livret pédagogique sera remis à chaque participant.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Public : tout collaborateur ayant à faire face à des conflits dans le cadre de sa fonction.

Prérequis : sans prérequis.

EFFECTIF

De 4 à 10 personnes.

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Réalisation : un état de présence et une progression pédagogique.

Evaluation des résultats : des objectifs d'évolution personnalisés, une auto-évaluation et un questionnaire d'évaluation en fin de formation.

CALENDRIER

À définir avec l'entreprise selon ses besoins.

COÛT ET DURÉE

2 jours (14h)

À partir de **1300 euros H.T./J** de formation.
Devis personnalisé sur demande de l'entreprise.

Délai d'accès : les inscriptions sont gérées par l'entreprise cliente et sont communiquées 15J minimum avant le début de la formation.

Accessibilité : La formation se déroule dans les locaux du client qui devra attester de la conformité de ses locaux ; idem si un autre lieu était prévu par le client.

L'adaptation des moyens de la prestation sera étudiée et ajustée pour les personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à me contacter.



Contactez

CP CONSEIL FORMATION

CÉLINE PAUL, Intervenante

06 84 84 19 96

cp.conseil.formation@gmail.com

www.CpConseilFormation.fr