



Gestion des conflits

Résoudre les problèmes au quotidien et viser la coopération

2 JOURS

E ▶ START + E ▶ COACH

1 410 €^{HT}



COMPÉTENCES-CLÉS

1 ANALYSER UN CONFLIT

2 GÉRER LES COMPORTEMENTS

3 SUSCITER LA COOPÉRATION

4 UTILISER LE CHAMP DES ÉMOTIONS

5 SORTIR D'UN CONFLIT

E ▶ START[®]
docendi.com



AVANT, JE M'ENGAGE Je me connecte sur mon espace privé via mon appli docendi ou docendi.com. Je démarre mon parcours digital interactif : training game, vidéo, référentiel de compétences. Mon animateur reçoit mon pass estart et mes objectifs personnels.

2 JOURS
de présentiel
en salle



J'ACQUIERS
5 COMPÉTENCES-CLÉS

PROGRAMME

Séquence Objectifs Personnalisés
Je m'engage avec l'animateur sur l'atteinte de mes objectifs personnels.



Via mon appli docendi, j'évalue ma progression et constitue mon plan d'action en notant mes engagements à la fin de chaque compétence-clé.

1

Analyser un conflit

Connaître les ingrédients d'un conflit

- ▶ Les étapes vers le conflit
- ▶ Les indicateurs de passage vers le conflit
- ✂ **VIDÉO** : Décryptage d'un conflit

Identifier les différents types de conflit

- ▶ Conflits liés aux faits, méthodes, objectifs ou valeur
- ✂ **INNOVATOUT** : Guide de la première action



Validation : Analyse de votre cas de conflit

2

Gérer les comportements

Repérer les différents types de comportement

- ▶ Autodiagnostic
- ▶ Les comportements refuge et l'assertivité
- ✂ **TEST DE PROFIL** : La photographie de mon style d'autorité

Susciter les comportements assertifs

- ▶ Assertivité et maîtrise de soi
- ▶ Méthodes pour rendre assertif
- ✂ **ACTION** : La résolution de mon cas de conflit



Validation : Quiz et méthodologie de gestion de conflits

3

Susciter la coopération

Accéder à la vision de l'autre

- ▶ L'écoute active
- ▶ La force de la reformulation
- ✂ **INSTANT'DÉCLIC** : Qui a raison ?

Recréer les conditions de la coopération

- ▶ La volonté de résoudre le problème
- ▶ Reconnaissance des points de désaccord
- ✂ **INNOVATOUT** : La méthodologie de coopération



Validation : Faire face aux comportements refuges

4

Utiliser le champ des émotions

Reconnaître les émotions

- ▶ Les émotions de base
- ▶ Les modalités d'expression
- ✂ **VIDÉO** : Analyse des 4 émotions

Permettre l'expression des émotions

- ▶ L'utilité d'exprimer des émotions
- ▶ La transformation des émotions en affirmation de soi
- ✂ **FEEDBACK personnalisé** : Ma to do list



Validation : Mes 2 engagements

5

Sortir d'un conflit

Oser parler vrai

- ▶ Objectif : réussir à dire non
- ▶ La critique constructive
- ✂ **OUTIL-CLÉ** : Le DESC

Adopter une position de médiateur

- ▶ La posture du « tiers »
- ▶ Les clés de la médiation
- ✂ **JEU** : Le médiateur



Validation : Co-challenge
Je m'engage : mon plan d'action

Accessible aux...

managers, cadres, collaborateurs souhaitant réussir à traiter et ressortir de situations conflictuelles.

INTER

PARIS 2 JOURS 2020

MARS JUIN JUL.

24	17	8
25	18	9

SEPT. OCT. NOV. DÉC.

23	13	19	15
24	14	20	16

BORDEAUX 8-9 juin • 6-7 oct.
LILLE 24-25 mars • 8-9 juil. • 19-20 nov.
LYON 10-11 juin • 7-8 oct. • 16-17 déc.
NANTES 24-25 mars • 21-22 juil. • 6-7 oct.
RENNES 24-25 mars • 21-22 juil. • 6-7 oct.
TOULOUSE 8-9 juin • 6-7 oct.

S'INSCRIRE

REF. 0202 C

Bulletin d'inscription p.133

☎ 01 53 20 95 04

✉ inscription@docendi.fr

🌐 www.docendi.com

E ▶ START + 2 JOURS + E ▶ COACH
chaque participant bénéficie de l'appli docendi

Prix : 1 410 € HT

Forfait repas Paris 49 € HT

Forfait repas autres villes 36 € HT

INTRA

POUR OBTENIR UN DEVIS
intra@docendi.fr

POUR ÉTUDIER
VOTRE PROJET
01 53 20 44 44
intra@docendi.fr

E ▶ COACH[®]
docendi.com



APRÈS, JE SUIS ACCOMPAGNÉ(E) J'accède à mon centre de ressources sur mon espace privé via mon appli docendi ou sur docendi.com. Je bénéficie de 5 credit coaching. Je reçois des boosters pour m'inciter à réaliser mes engagements.