CODE FORMATION

MGT-03-09

CATÉGORIE

MANAGEMENT

Connaissance de soi et impact relationnel

INFOS CLÉS

Durée
2 jours (14 h)

Public
Managers et encadrants, chefs de projet, RH, collaborateurs confrontés à des échanges tendus

Prérequis
Aucun, venir avec une ou deux situations réelles

Effectif
4 à 8 participants

Lieu
Intra ou inter, présentiel ou distanciel

Délai d'accès
3 à 6 semaines

Tarifs sur demande

CONTACTEZ-NOUS :

09.87.71.50.79
contact@vicariance.fr

Attestation
Attestation de fin de formation

↑ Retour au sommaire

Conversations difficiles et gestion des conflits

Oser les échanges sensibles, les conduire avec justesse, préserver la relation.

À L'ISSUE, LES PARTICIPANTS SAURONT

Préparer et conduire les conversations redoutées (recadrage, refus, mauvaise nouvelle, désaccord), garder leur calme face aux réactions émotionnelles et transformer une tension en solution.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre pourquoi on évite certaines conversations et ce que cela coûte.
- Clarifier son intention et structurer l'échange.
- Formuler un message ferme sur le fond et respectueux sur la forme.
- Rester stable face à la colère, aux pleurs, au déni ou au silence, construire un engagement concret.

CONTENU DE LA FORMATION

- **Ce qui rend une conversation difficile :** faits, émotions, identité ; coût de l'évitement ; « drivers ».
- **Préparer et structurer :** intention, trames (recadrer, dire non, annoncer), méthode DESC, apports de la CNV.
- **Tenir la conversation :** écoute sous tension, réactions émotionnelles, désamorcer l'escalade, suivi.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports structurés, mises en situation intensives sur les situations des participants, jeux de rôle, trames de préparation, retours individualisés. 2 jours espacés de 2 à 3 semaines. En option : ½ journée de REX.

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Test de positionnement en amont, évaluation continue, exercices et mises en situation, questionnaires à chaud et à froid (à 6 mois), attestation de fin de formation.

PRATIQUE

Informations pratiques

Devis, délais, lieux et formats, accessibilité, évaluation.

48 h
ouvrées pour une réponse à votre demande

15 jours
pour recevoir votre devis après l'analyse

3 à 6 sem.
de délai d'accès à la formation

4 à 8
participants par session (8 à 16 pour les PSSM)

DU PREMIER ÉCHANGE À LA FORMATION

01 — 02 — 03 — 04

Analyse de la demande
Chaque devis est réalisé après une analyse préalable de votre besoin.

Devis détaillé
Devis, modalités et contenus de formation transmis au plus tard 15 jours après l'analyse.

Calendrier
Calendrier prévisionnel établi avec le devis, validé à la signature du bon de commande.

Formation
Démarrage dans un délai de 3 à 6 semaines, au lieu et au format convenus.

LIEUX ET FORMATS

Intra ou inter-entreprise, en présentiel ou en distanciel.

Nous essayons au maximum de pratiquer toutes les modalités : se reporter au contenu de chaque fiche de formation.

CONDITIONS

Tarif.....sur devis

Dates.....nous consulter

Délai d'accès.....3 à 6 semaines

Effectif.....4 à 8 participants

8 à 16 pour les Premiers Secours en Santé Mentale

ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les publics présentant une déficience (physique, sensorielle, psychique), un point spécifique est réalisé avec les acteurs concernés (stagiaire, RH, encadrement de proximité, référent handicap) pour vérifier la compatibilité entre la déficience et le déroulé de la formation. Les adaptations sont mises en place avec les ressources internes de l'entreprise ou de Vicariance, ou avec des prestataires extérieurs. Nos lieux de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Nous avons un partenariat avec un prestataire spécialisé (CARPACCESS), quelle que soit la déficience ; sa prise en charge financière reste à la charge du client. Référent Handicap pour Vicariance : Frédéric Darmon (Ergothérapeute D.E.).

ÉVALUATION

Auto-positionnement avant et après formation, quiz, études de cas, mises en situation, grilles d'évaluation des acquis, évaluation à chaud et à froid (à 6 mois). Le bilan, avec résultats quantitatifs et qualitatifs et verbatim des participants, est réalisé par session, par thématique et par animateur. Les données clients sont anonymisées avant toute communication ; les coordonnées d'autres clients peuvent être transmises sur demande, sous réserve de leur accord préalable.

Une question, un devis ?

contact@vicariance.fr · 09.87.71.50.79 · réponse sous 48 heures ouvrées