

## Maîtriser les situations conflictuelles avec le Conflict Dynamic Model

### Introduction

*Aujourd'hui plus de 80% des professionnels sont confrontés au conflit, dont 30% régulièrement ou constamment.*

*Tous les niveaux hiérarchiques sont impactés.*

*Les conséquences sont à la fois économiques et humaines : absentéisme, turn-over, burn-out, RPS, violences, plaintes et procès, mauvaise qualité des décisions, blocages des innovations, démotivation, fuite des talents, dégradation du climat et de l'image de l'entreprise...*

*La maîtrise des situations conflictuelles est devenue un savoir faire indispensable en milieu professionnel et l'une des caractéristiques principales des compétences du leadership moderne.*

*Le Conflict Dynamic Model (CDM) est le fruit de 10 ans de recherches du Center for Conflict Dynamics en Floride introduisant de réelles innovations en matière de résolution de conflit en milieu professionnel. Ces travaux ont abouti à la création du seul test comportemental*

### Durée de la formation

**2 jours**

### Objectifs pédagogiques

*A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :*

- **Connaître et comprendre** son profil comportemental en situation conflictuelle.
- **Identifier** ses axes de progrès concrets.
- **Construire** un plan d'actions de changement opérationnel et fiable dans le temps.
- **Utiliser** des outils concrets pour une gestion plus efficace des situations conflictuelles classiques en entreprise.

### Public

Tous publics.  
Entreprises.  
Particuliers.

### Pré-requis

Avant le séminaire, chaque participant répond à un questionnaire en ligne dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir le profil comportemental du participant (*Conflict Dynamic Profile*).

### Modalités d'accès

Nos prestataires hôteliers sont des établissements permettant l'accès des personnes à mobilité réduite.  
Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

### Compétences visées

- Connaissance des « **Comportements Constructifs** ».
- Connaissance des « **Comportements Destructifs** ».
- Connaissance des principaux « **Déclencheurs** ».
- Capacité à interpréter efficacement **son profil comportemental**.
- Capacité à déployer un **plan d'actions personnel** efficace.
- Capacité à **gérer les situations conflictuelles** tout en préservant la relation et la motivation de l'interlocuteur (s).

*Fiche actualisée en janvier 2024*

## Méthode pédagogique

Pédagogie participative.  
Apports théoriques et démonstration de l'animateur.  
Exercices et ateliers pratiques.  
Autodiagnostic.  
Profil CDP Individuel.

## Moyen d'évaluation

Évaluation pratique et théorique avec l'outil digital KLAXOON.

## Programme détaillé

**14h réparties sur 2 jours** / Accueil à partir de 8h00  
Formation de 8h 30 à 12h 00 puis de 13h00 à 16h 30

### Jour 1 : Découverte du modèle

- **Qu'est-ce qu'un conflit :**  
Définition, caractéristiques, rôle et 5 niveaux d'intensité.
- **Conséquences :**  
L'impact économique et social.
- **Différents modèles et théories :**  
Positionnement du CDM.
- **Les étapes du conflit :**  
Phases externes et Phases internes / Début, Milieu, Fin
- **Les différentes réponses :**  
Comportements constructifs et destructifs, actifs et passifs
- **Les déclencheurs de conflits** (« Hot buttons »)
- **Restitution des profils CDP-I** des participants.

### Jour 2 : Renforcement des comportements efficaces

- **Les outils concrets pour :** (liste évolutive selon les besoins spécifiques exprimés)  
S'affirmer tranquillement (Être Assertif)  
Aborder un sujet délicat  
Annoncer une mauvaise nouvelle  
Oser et savoir dire « non »  
Gérer les objections
- **Le guide de développement :**  
Appropriation
- **Plan d'actions individuel**  
Maintenir, renforcer, développer  
Stratégie de mise en œuvre

## Tarifs

### Intra-entreprises:

**3000 € HT**, soit 3255 € TTC pour un groupe de 10 apprenants maximum. (hors prestation hôtelière). Ajouter 160 € HT soit 173,60 € TTC par personne pour le Profil CDP individuel.

### Inter-entreprise:

**Particulier: 750 € HT\***,  
soit 813,75 € TTC par personne

**Entreprise: 960 € HT\***,  
soit 1 041,60 € TTC par personne.

*\*Comprenant : profil CDP individuel , animation, supports pédagogiques, salle de formation, accueil petit déjeuner et pause café matin et apm.*

## Organisation

Participants : min 4 personnes  
max 10 personnes

### AVANT LA FORMATION

- Chacun remplit un questionnaire en ligne afin d'établir son Profil comportemental CDP-I. Durée de passation 30mn environ.
- Le lien internet individuel est communiqué par votre formateur après votre inscription.
- Les résultats sont transmis directement à votre formateur certifié.

### PENDANT LA FORMATION

- Remise à chaque participant de son classeur pédagogique + CDP-I + Guide de développement.

### A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Remise à chaque participant d'une attestation de formation.

*Fiche actualisée en janvier 2024*