

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

L & VOUS CONSEIL RH
Sophie COLOMBIES



Modalités
Distanciel/présentiel



Formule
Intra/inter

Objectifs du stage

- Analyser la situation conflictuelle
- Gérer ses mécanismes émotionnels et ceux des autres
- Pratiquer une communication facilitant l'échange et le respect
- Gérer le conflit en élaborant une solution durable

Public

Managers de tous niveaux

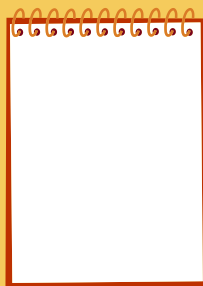
DURÉE : 2 JOURS

Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif.

Suivi

- Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire, certificat de réalisation



Évaluations

Questionnaire de positionnement en amont,
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires,
questionnaire de satisfaction et auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires,
quiz d'évaluation des acquis en fin de formation.

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Programme

• Analyser la situation conflictuelle

- Distinguer le désaccord, l'incompréhension, la tension et le conflit
- Repérer les comportements générateurs de conflits dans la situation
- Utiliser la carte PIDC pour clarifier la situation vécue
- Retracer la chronologie du conflit de façon factuelle
- Identifier les causes possibles du conflit
- Remonter à la cause racine avec la méthode des 5 pourquoi
- Identifier le positionnement des différents acteurs du conflit

• Pratiquer une communication facilitant l'échange et le respect

- Identifier l'impact du cadre de référence dans la situation conflictuelle
- Pratiquer l'écoute active : questionner et reformuler pour s'assurer de sa bonne compréhension
- Utiliser le je pour parler de soi et éviter de parler sur l'autre avec un message tu
- Formuler des demandes plutôt que des critiques
- Gérer les objections

• Gérer ses mécanismes émotionnels et ceux des autres

- Identifier les émotions négatives présentes qui guident nos réactions
- Adopter une attitude adéquate en fonction de la réaction de son interlocuteur (agressivité, refus de communiquer, ...)
- S'affirmer dans la situation conflictuelle

• Gérer le conflit en élaborant une solution durable

- Préparer la résolution : les questions à se poser
- Cadrer la résolution avec la méthode SCORE (PNL)
- Utiliser le DESC pour l'entretien de résolution
- Structurer sa résolution avec la méthode Harvard
- Anticiper et planifier le suivi

NOUS CONTACTER



06.60.22.76.52



sophie.colombies@letvous-conseilrh.fr



<https://letvous-conseilrh.fr/>