

Jeudi 11 & Vendredi 12 juin 2020



Dans un climat d'incertitude, il devient plus que jamais essentiel de maintenir et développer la **confiance**, l'**engagement** et la **collaboration** au sein d'une équipe. Il convient de **désamorcer et dénouer les tensions potentielles**, de **se confronter aux émotions négatives** de ses collaborateurs, de **traiter les conflits ouverts** avec ou entre les collaborateurs.

Comment **dénouer les tensions et les désamorcer** avant qu'elles ne se transforment en conflit ? Comment détecter les signaux faibles et **quelle posture adopter** ? Comment traiter un conflit ouvert ? Comment être à l'écoute des émotions de ses collaborateurs (et de ses propres émotions), sans systématiquement "prendre sur soi" ?

Cette formation vous apportera les clés pour développer **une attitude « gagnant / gagnant »**, développer votre **écoute** mais aussi vous **affirmer sans agressivité**, renforcer votre **confiance en vous et la confiance avec votre équipe**.

Objectifs :

- Comprendre les origines d'un conflit et la courbe d'escalade du conflit
- Comprendre et gérer les émotions négatives
- Détecter les signaux faibles et savoir quand réagir
- Connaitre et appliquer les différentes stratégies de résolution de conflit en fonction des enjeux
- Développer l'écoute active et d'affirmation de soi au travers d'une communication non violente
- Savoir mener un entretien de gestion de conflit ou une médiation, afin de transformer la situation en opportunité de collaboration active.

Pour qui ?

Chef d'entreprise, Salarié, Demandeur D'emploi ayant exercé une fonction managériale ou transversale. Cette formation peut s'inscrire dans le cadre d'un coaching, d'une prise de fonction ou d'une action de développement personnel.

Programme

LES ENJEUX ET RISQUES LIÉS AU CONFLIT

- Coûts humains et financiers
- Les attitudes qui génèrent le conflit

LA MÉCANIQUE DES CONFLITS

- Lien entre besoin / frustration / émotion
- La courbe d'escalade
- L'enjeu de conflit : transformer le conflit en dialogue et résolution de problème



Formation à distance

GÉRER LES TENSIONS ET LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

DÉTECTER LES SIGNAUX FAIBLES ET LES COMPORTEMENTS TOXIQUES

- Les signaux faibles du conflit, et quand les traiter ?
- Les comportements toxiques : triangle de Karpman

LES STRATÉGIES DE RÉOLUTION

- Les 5 stratégies : forces et faiblesses de chacune, quand les adopter ?
- Développer une attitude de collaboration gagnant / gagnant, et de confiance réciproque

MENER UN ENTRETIEN DE DÉSAMORÇAGE OU DE GESTION DE CONFLITS

- Posture et méthode : écoute active, questionnement, affirmation de soi, gestion des émotions et de la pression
- Pratiquer la communication non violente
- Aller au-delà du compromis et aboutir à une issue « gagnant / gagnant »

MENER UNE MÉDIATION

- Définir les règles du jeu
- Animer la discussion dans le respect de chaque partie
- Impliquer les parties dans la recherche de solution

TRANSFORMER LE CONFLIT EN OPPORTUNITÉ DE PROGRÈS

- Passer à l'action
- Suivre et piloter les effets dans la durée

Quiz de fin de formation et remise des attestations

Utilisation de  Klaxoon

Renseignements & Inscriptions



Flory COURCELLES
02 40 74 56 56
fcourcelles@h3o-rh.fr

Tarif de la formation

700 € / personne (14 h de formation)
Accompagnement individuel post formation
en option : nous consulter.

Prochaine formation à distance :

Jeudi 11 et Vendredi 12 juin 2020

