

→ Gestion des conflits

Réf : GCO

Objectif

Améliorer la qualité de la communication avec ses collaborateurs

Identifier les différents types de conflits

Désamorcer les situations à risque

Repérer la stratégie de votre interlocuteur et élaborer un scénario de négociation

Élargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différends

Public

Améliorer la communication avec ses collaborateurs. Savoir comprendre et collaborer avec tout individu

Pédagogie

Étude de cas et simulations à partir de situations apportées par les participants

Durée

3 jours (soit 21 heures)

Prix

Inter : 560 € HT/jour (soit 1680 € HT pour 3 jours)

Intra : Nous consulter

Attitude de communication

Savoir communiquer l'image de l'entreprise
Maîtrise de soi, de son stress et de celui de l'interlocuteur
Postures et attitudes à adopter face à l'interlocuteur
Position du regard
Position dans l'espace
Développer son aisance relationnelle

Gestion des énergies communicatives

Le rapprochement plutôt que l'isolement
Les projets communs
L'exercice du pouvoir
Attentes réalistes pour autrui
Encouragement et soutien moral
La communication avec les autres

Processus de communication inter-personnelle

Analyser et intégrer le processus de la communication inter-personnelle
Les différents schémas de la communication
Identifier son propre style de communication
Identifier les canaux préférentiels des interlocuteurs

Les outils pour une bonne communication avec ses collaborateurs

Le Capital Confiance
La fixation d'objectifs
Le pouvoir de l'enthousiasme
L'expression des convictions et opinions
Les 9 principes fondamentaux des relations humaines

Gestion des conflits

Savoir identifier les situations potentielles de conflit
Distinguer les différents types de conflits
Repérer les climats

Savoir éviter les pièges

Les conduites à ne pas tenir

Savoir déterminer les enjeux

Clarifier les paramètres du conflit
Définir les enjeux des deux parties
Évaluer les pouvoirs

Savoir traiter un conflit

Comprendre les mécanismes
Gérer et résoudre le conflit

Développer sa capacité à se maîtriser

Apprendre à se maîtriser.
Gérer sa colère.

La gestion des conflits en entreprise

Identifier les formes de communication stérile (moralisateur, jugement, comparaison, rejet de la responsabilité, exigences)
Apprendre à formuler une demande précise, différencier demande et exigence, répondre à une demande, savoir dire NON, donner un ordre, recadrer, faire une critique, recevoir une critique, accepter un refus
Connaître les bases du fonctionnement humain et l'utiliser pour sortir d'une relation conflictuelle
Connaître les caractéristiques des personnalités difficiles pour gérer le conflit
Découvrir et développer les 4 attitudes possibles dans une situation conflictuelle
Cultiver le comportement assertif
Gérer le silence
Désamorcer la colère chez l'autre
Le recours à la force : dans quels cas et comment est-ce un outil de gestion de conflits en entreprise