

Gérer les conflits

Cibles et objectifs de la formation

Cette formation s'adresse à des personnes qui se trouveraient dans des situations conflictuelles dans leur contexte professionnel. Elle leur apportera des méthodes d'analyse et des outils comportementaux qui donnent la possibilité de sortir de l'impasse et de trouver des solutions gagnant-gagnant, satisfait-satisfait.

Bénéfices

Le conflit nous amène à dépenser une énergie importante et nous fait perdre du temps. Il est parfois inévitable. Les équipes qui fonctionnent efficacement ne fuient pas le conflit. Elles savent l'affronter avec lucidité et trouver des solutions qui permettront aux protagonistes de co-construire des solutions gagnant-gagnant, mais aussi satisfait-satisfait. Notre formation vous permettra de trouver les clés et les postures qui augmenteront les chances de faire d'un conflit une opportunité de trouver une troisième voie, efficace et préservant la relation.

Exemple de problématique

Dans cette entreprise de BTP familiale, les commerciaux sont souvent en conflit avec les équipes techniques en charge de la réalisation des travaux. La pression concurrentielle et les exigences grandissantes des clients contraignent les équipes, en charge de négocier les contrats, à se montrer imaginatifs et agiles. Les équipes techniques ont une réputation de sérieux et de grande qualité. La direction tient à maintenir ce haut niveau d'exigence.

De plus en plus souvent les engagements pris pour gagner les affaires semblent compliqués à tenir aussi bien en termes de délai, de coûts que de qualité.

Les relations se tendent et des conflits éclatent entre les responsables, ainsi qu'au sein des équipes.

Il devient urgent de clarifier la situation, de trouver des solutions satisfaisantes pour l'interne et pour les clients. La survie de l'entreprise pourrait être menacée, si les modes et règles de fonctionnements ne sont pas remises à plat rapidement.

Informations et inscriptions

contact@business-harmonie.com

06 42 91 50 79

Fluidifier, apaiser, harmoniser les relations

Contenu de la formation

- Qu'est-ce qu'un conflit ? De la simple divergence à la rupture. Comment éviter l'escalade.
- Diagnostic d'un conflit réel vécu.
- Comprendre le fonctionnement humain et les principes de la communication interpersonnelle : filtre de perception, questionnement, écoute, décryptage du non-verbal.
- Trouver la motivation pour sortir d'un conflit : savoir se mettre à la place de l'autre et chercher son intention positive.
- Prendre conscience des 5 attitudes possibles en situation de conflit : coopérer pour arriver au consensus, imposer, accommoder, éviter, trouver un compromis. Décider quelle attitude est adaptée en fonction du contexte.
- Analyser la situation avec le triangle dramatique de Karpman et en sortir avec les outils du triangle de la compassion : éviter les jeux psychologiques.
- Prendre du recul et être capable de distinguer la personne et ses comportements.
- Prendre de la hauteur pour faire émerger un objectif d'ordre supérieur sur lequel nous pouvons nous retrouver.
- Prendre en compte nos émotions et les utiliser comme une ressource.
- Les étapes de la résolution d'un conflit
- Les attitudes et comportements clés : questionnement, écoute, argumentation, réponse constructive aux objections.
- Comment sortir par le haut : la recherche du consensus.
- L'arbitrage : avantages, inconvénients, quand et comment y faire appel ?
- Savoir poser un cadre efficace pour éviter la récurrence. Les conflits naissent souvent d'un cadre mal défini, il est important de contractualiser les leçons tirées d'un conflit. Les 5 contrats de Karpman.
- Entraînement intensif sur chaque point de la formation et coaching avec l'apport des feedbacks du groupe et du formateur.
- Synthèse de la formation :
 - Ancrage des acquis
 - Les points à travailler : questions/réponses et réentraînement
- Le pont vers le futur : engagement à mettre en œuvre
 - Et demain que ferez-vous concrètement ? Comment allez-vous sortir des situations de conflits ? Comment allez-vous remettre de l'harmonie dans vos relations difficiles et assurer l'émergence d'une solution optimale ?
- Bilan de la formation