



## GESTION DES CONFLITS ET DESACCORDS

### Accroître ses compétences de gestion des conflits et des désaccords :

- Généralités sur les désaccords.
- Réguler les conflits et les désaccords.
- Communiquer pour obtenir les consensus.
- Accompagner les changements.
- Instaurer un processus d'amélioration continue.

### Public :

Tout public.

### Objectif de la session : Gérer les conflits et désaccords en croissance

- Identifier la typologie de conflit ou de désaccord.
- Réguler les conflits par un comportement efficace.
- Savoir communiquer en situation conflictuelle.
- Accompagner la mise en place des solutions de résolution de conflits.

### Programme pédagogique :

De par l'approche **Hommes & Entreprises Centre**, basée sur la gestion du capital humain, nos actions vous permettront d'améliorer les points suivants :

- Les échanges relationnels en situation conflictuelle,
- Le management des échanges,
- La maîtrise des processus de résolution de conflits et désaccords,
- L'identification de l'état de vos interlocuteurs,
- La satisfaction des besoins des collaborateurs,
- La résolution des conflits,
- Les blocages relationnels,
- L'implication et la motivation de vos collaborateurs à résoudre les désaccords,
- Votre pouvoir de persuasion et de négociation.



## LES DIFFERENTS AXES DE PROGRES PROPOSES PAR L'APPROCHE HOMMES & ENTREPRISES CENTRE :

### - Généralités sur la gestion des conflits et des désaccords

- Les 5 niveaux de désaccords
  - Désaccords sur les faits ou l'interprétation des faits,
  - Désaccords sur les buts ou les méthodes,
  - Désaccords sur les valeurs.
- Les 4 stratégies de réactions face aux conflits et désaccords
  - Stratégies de fuite et d'affrontement,
  - Stratégies d'adoucissement et de négociation.

### - Réguler les conflits

- La communication
  - L'assertivité,
  - Le triangle négatif des conflits et le triangle constructif,
  - Gérer son stress en situation conflictuelle.
- Accepter les changements, les cycles de maintenance
  - Les attitudes négatives et défensives,
  - Les attitudes positives et constructives,
  - Sortir des cycles de maintenance.

### - Communiquer pour résoudre les conflits et les désaccords

- Identifier les comportements en situation conflictuelle
  - Les comportements efficaces,
  - Les comportements inefficaces « réflexe »,
  - Les comportements en « survie » et en « croissance ».
- Définissez l'espace commun de résolution des conflits et désaccords
  - La carte individuelle de représentation de la réalité,
  - Ramener les conflits et les désaccords dans la sphère de résolution,
  - Maîtriser les 6 étapes de résolution de conflits et de désaccords.



## - Accompagner les changements

- Définir des objectifs constructifs
  - Identifier les besoins des individus en conflit ou en désaccord,
  - Rechercher le consensus.
- Optimiser le processus de changement
  - Diriger les 8 étapes du changement,
  - Contrôler le processus de changement,
  - Instaurer un processus d'amélioration continue.

## - Donner du sens

- Identifier les attentes des collaborateurs
  - Identifier les besoins professionnels des collaborateurs,
  - Diriger son discours vers la satisfaction des besoins.
- Accompagner le développement des collaborateurs
  - Soutien et appui – Autonomie et confiance,
  - Savoir déceler les jeux et freins aux développements – freins et objectifs,
  - La reconnaissance, outil d'implication – communication motivationnelle.

## Pédagogie :

De par l'expertise opérationnelle des experts **Hommes & Entreprises Centre**, nos interventions sont basées sur une pédagogie active se servant d'étude de cas concrets ou de problématiques réelles des stagiaires :

- Etude des cas entreprise.
- Evaluation des axes de progrès.
- Elaboration de plans de progrès individualisés.
- Exercices pratiques sur cas.

## Pour plus d'informations :

**02 47 95 66 74 / 06 78 15 76 09**

**[info@hommes-entreprises-centre.fr](mailto:info@hommes-entreprises-centre.fr)**