

PROSPECTIVE RH

INTITULE DE LA FORMATION & REFERENCE FORMATION (CODE)

La gestion des conflits (RH 20)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face.

S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre tout type de conflit

Maîtriser ses émotions et savoir rester serein, attentif, crédible et ferme face aux comportements agressifs. Savoir faire preuve d'écoute et d'autorité, de flexibilité et d'exigence (atelier + exercices pratiques)

PROGRAMME DE LA FORMATION

Contenu 1^{ère} journée

Les caractéristiques d'un conflit

Comment éviter le conflit ?

Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.

Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.

Analyser les faits, les acteurs, les actes et les conséquences

Comment aborder le conflit ?

Trouver sa place et identifier son rôle à jouer : négociateur, arbitre, régulateur et/ou médiateur ?

Les différents acteurs du conflit :

- analyser les différentes personnalités

- repérer les personnalités dites « difficiles »

- comprendre la stratégie de chacun

- permettre à chacun de donner sa version des faits et d'exprimer ses opinions

Les 5 stades du développement d'un conflit :

- anticipation

- divergence non exprimée

- discussion

- contestation déclarée

- conflit ouvert

Contenu 2^{ème} journée

Utiliser l'écoute proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé.

Apprendre à déjouer l'agressivité, la passivité, la manipulation.

Maîtriser les fondamentaux d'une véritable relation d'échange

Trouver ensemble les solutions

Rétablir un climat de confiance propice à l'échange

Trouver ensemble de nouvelles solutions

Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de nouvelles règles

Assurer le suivi, la régulation et la médiation

PUBLIC CONCERNE

Responsables et collaborateurs des services ressources humaines

Responsables recrutement, emploi et carrières

Managers et cadres opérationnels, responsables d'équipes


DUREE & DATE DES SESSIONS


2 jours (nous consulter)


PRIX

850 € H.T par stagiaire

Pour vous inscrire, retournez nous le bulletin d'adhésion qui se trouve dans la plaquette ou bien téléchargez ce document sur notre site Internet : www.prospective-rh.com ou contactez-nous :

 04.93.86.50.21

 06.87.26.03.34

 04.93.37.03.05

contact@prospective-rh.com