

FORMATION

Gestion des Conflits

DURÉE :
14 HEURES

TARIF :
980 € / participant

ÉLIGIBILITÉ :
DIF

DATES :
Nous consulter

OBJECTIFS

- Adopter un positionnement constructif
- Comprendre les besoins fondamentaux de reconnaissance
- Communiquer de manière assertive
- Anticiper et gérer les situations conflictuelles

PROGRAMME

1. Identifier un conflit

- Savoir définir le conflit : la présentation des différents types de conflits
- Repérer les mécanismes humains liés au conflit : l'attribution des causes, étapes de perception jouant un rôle dans la résolution de conflit et les mécanismes impliqués dans la source du conflit
- Identifier le niveau du conflit : les différentes phases menant au conflit

2. Résoudre efficacement le conflit

- Analyser la cause du conflit : les facteurs à l'origine du conflit en tenant compte des différentes variables présentées précédemment
- Elaborer une stratégie de résolution : le conflit survient suite à différentes configurations, le positionnement à adopter et les différents temps possibles de régulation du conflit
- S'approprier des outils d'analyse favorisant la résolution

3. Prévenir le conflit

- Apprendre à détecter les différents modes de fonctionnement humain : la présentation d'outils et supports, les bases de l'affirmation de soi et ses liens avec la prévention et la gestion des conflits
- Mesurer les enjeux d'une bonne communication interne : vecteur de progrès et processus favorisant certains comportements
- Développer une justice organisationnelle dans son entreprise

MÉTHODOLOGIE

Brainstorming et échanges sur l'expérience de chacun, les difficultés rencontrées, les conflits résolus ou non résolus et leurs conséquences. Jeux de rôle favorisant l'assimilation des connaissances et utilisation des outils de résolution, échanges collectifs et débriefing. Illustration par des exemples. Mises en situations comportementales, échanges collectifs et débriefing.

PUBLIC

Managers, responsables des ressources humaines, chefs de service...

COORDINATION

Élena JUKIC
04 93 65 22 34
contact@creerplus.com

LIEU DE DÉROULEMENT

Créer Plus RH
630 Route des Dolines
Ophira II
06560 Sophia Antipolis

DÉCLARATION D'ACTIVITÉ

N° 93060628606