RESSOURCES HUMAINES

Gérer et résoudre les conflits

Objectifs : Humains, bien trop humains, ces conflits que l'on a avec d'autres personnes, d'autres groupes de personnes…voire parfois avec soi-même, ne sont que la résultante inéluctable d'une situation que l'on a ignorée ou même pire laisser en toute conscience en l'état. Si l'heure n'est plus ou mouvements sociaux les conflits sont toujours là larvés, forcément par leur nature, là où on ne les attend pas. Moments parfois difficiles, les conflits sont dans notre société, heureusement inéluctables, c'est enfin le moment de se remobiliser, de rebondir, de se mettre dans la lumière, dans la réflexion, dans l'action. Cette formation vous donnera les clés pour faire face sereinement à ces évènements maintenant si fréquents et si diversifiés. A l'issue de la séance, les stagiaires seront capables de reconnaître et de gérer les outils leur permettant de faire face à des conflits dans leur secteur d'activité.

PROGRAMME

- **Définitions**
  - Du conflit et de la gestion du conflit, représentation des stagiaires sur la définition de ces deux termes, mise en perspective des réponses
- **Le dialogue**
  - Les questions, savoir les gérer en fonction des personnes qui les posent
  - Savoir parler à son cerveau et à celui des autres, qui êtes vous et qui sont les autres ?
  - L'écoute
  - Les 3 filtres
  - La mise en situation d'écoute
  - L'écoute tactile
  - Conduire un entretien
  - Système RPBDC
- **Les conflits en entreprise**
  - Les conflits ouverts
  - Les conflits latents
  - Les origines des conflits
  - Les mécanismes de défense des personnes en situation de conflit
- **Les caractéristiques des conflits selon la systémique**
  - Les 4 postulats de base
  - Les 4 stratégies de base
  - 2 stratégies particulières
  - Démarche de prévention des conflits
- **Prévention et gestion des conflits**
  - Etude d'un système, le DESC
  - L'effet du manager sur la dynamique de groupe
- **Les douze commandements en matière de gestion de conflits (validation)**
  - Découverte et étude des commandements, perception au travers d'études de cas

Personnes concernées :

Chefs de service, assistants de chefs de service

Pré requis : aucun

PEDAGOGIE

Le Formateur

Coach certifié et formateur de managers.
Spécialiste en Ressources Humaines.

Moyens et pédagogie

Ce stage s'articule autour de l'alternance d'apports théoriques, de travaux individuels et de mises en situations. Il laisse une grande place aux applications concrètes.

A partir de l'analyse de vos propres expériences, vous identifierez, pas à pas, votre système émotionnel et apprendrez à vous sortir de situations délicates.

Remise d'un livret du module.

Intra entreprise France entière et International.

Tarif inter par personne

4 jours

1 990 €

Réf : HR126