ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS AVEC EFFICACITÉ

En raison de la tertiarisation et de la mondialisation des activités professionnelles, les conflits sont fortement présents dans le quotidien de l'entreprise. Outre l'impact sur la productivité et les relations commerciales, ils affectent les relations de l'ensemble des collaborateurs.

La formation « Anticiper et gérer les conflits avec efficacité » apporte les compétences nécessaires pour anticiper les situations de conflit et apporter une réponse appropriée aux différents types de conflit.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Analyser les causes de conflit dans l'entreprise.
- Mettre en place une méthode de résolution de conflit appropriée en fixant les règles de fonctionnement et les limites.
- Améliorer son savoir-être et sa communication pour être un acteur efficace de la gestion des conflits.

LE PROGRAMME

- Introduction : pourquoi les conflits ?
  - *Causes et enjeux des conflits dans l'entreprise ;*
  - *Représentations du conflit dans la société occidentale, réponses et conséquences ;*
  - *Du désaccord au conflit, analyse de la dynamique conflictuelle ;*
  - *L'importance de l'intelligence émotionnelle.*
- Méthode de résolution du conflit :
  - *Analyser les causes ;*
  - *Permettre l'expression des émotions ;*
  - *Repérer les jeux psychologiques ;*
  - *Trouver des solutions : La médiation, la conciliation, l'arbitrage ;*
  - *Respecter et faire respecter les accords.*
- Améliorer son savoir-être et sa communication :
  - *Identifier son positionnement face au conflit ;*
  - *Adopter une attitude d'écoute active ;*
  - *Le message verbal et non-verbal ;*
  - *Savoir s'affirmer.*
- Anticiper le conflit :
  - *Distinguer les signes avant-coureurs ;*
  - *Autoriser l'expression des désaccords ;*
  - *Renforcer la circulation de l'information ;*
  - *Éduquer à la gestion des conflits.*

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures) – Groupe de 6 stagiaires.

PUBLIC CIBLÉ

Tous collaborateurs de l'entreprise (encadrants et non encadrants).

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Décryptage et analyse de cas et situations.
Mises en situation sur des conflits inter-personnels.
Échanges et réflexion autour des situations et problématiques apportées par les membres du groupe.

ENCADREMENT DE LA FORMATION

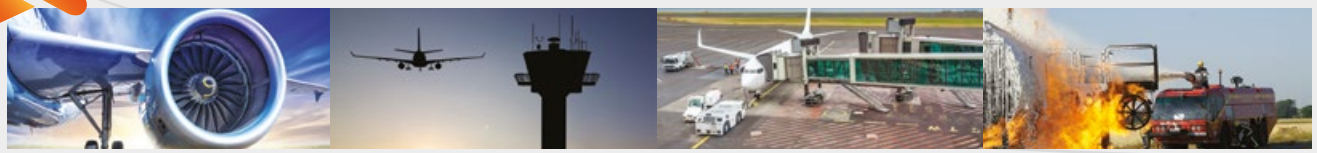
Consultante en ressources humaines, médiatrice diplômée et possédant une expérience professionnelle dans la gestion des conflits dans l'entreprise.

CALENDRIER

Du 15 au 16 décembre 2020 (Clermont-Ferrand).
En intra sur votre aéroport : Nous consulter.

COÛT PÉDAGOGIQUE STAGIAIRE

520€ HT / stagiaire.



+33 (6) 81 88 92 57 / contact@r-safety-training.eu