

3

SAVOIR GÉRER UN CONFLIT



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1- Prévenir et résoudre des conflits
- 2- Développer ses capacités relationnelles
- 3- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter
- 4- Savoir gérer un conflit en adoptant la bonne posture
- 5- Maîtriser les outils RH

Durée : 2 jours

Moyens pédagogiques

Formation dispensée en intra, en inter, en ligne ou en présentiel.
Présentation théorique, cas pratiques et retour d'expériences

Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Validation de la formation

Attestation de formation

Responsable pédagogique : Laure Lourmière

Modalités d'évaluation

Evaluation à chaud des participants sur leur satisfaction, retour d'expérience

Evaluation à froid des acquis opérationnels de la formation (dans les 12 mois suivants la formation)

Nombre de stagiaires : de 6 à 12 maximum

Coût de la formation :

Intra - 1200 nets de TVA par jour
Inter - 800 nets de TVA par stagiaire et par jour

PROGRAMME

Jour 1 Matin

QUALITÉ RELATIONNELLE ET CONFLITS

- Appréhender les facteurs de dégradation dans la qualité d'une interaction, pouvant amener à un conflit
- Découvrir les différents types de conflits

LA RÉOLUTION DE CONFLITS

- Découvrir les différents modes de résolution

Jour 1 Après-midi

- S'approprier les étapes du processus de résolution de conflits
- Apprendre à adopter des points de vue différents pour comprendre

LA PRÉVENTION DES CONFLITS

- Préserver la qualité relationnelle dans un collectif
- Renforcer la capacité des individus à la résolution autonome
- Adopter une communication bienveillante (ou non-violente)

Jour 2 Matin

LA MANIPULATION

- Définir et caractériser la manipulation
- Savoir repérer la manipulation
- Réagir en cas de manipulation

LE HARCÈLEMENT

- Connaître le cadre juridique de la notion de harcèlement
- Définir et caractériser le harcèlement
- Réagir en cas de harcèlement
- Prévenir efficacement le harcèlement

Jour 2 Après-midi

LES OUTILS RH

- Le recadrage
- L'avertissement
- Le licenciement
- Communication syndicale

