

Gérer les conflits

MANAGEMENT – RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIFS

- Anticiper les risques de conflits
- Analyser les différents types et niveaux de conflits
- Résoudre les conflits
- Développer les bonnes attitudes en situation de conflits

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation interactive
- Travail à partir de situations vécues par les stagiaires

PRÉ-REQUIS

- Toute personne de l'encadrement

RECONNAISSANCE

- Attestation de capacités

MODALITÉS PRATIQUES

- Durée : 1 jour

PROGRAMME

- Les signes avant-coureurs
- Identifier formellement un conflit
- Evaluer les enjeux et conséquences
- Le contrôle des faits concrets
- Les règles de référence
- Résolution du conflit :
 - *La préparation du manager*
 - *Les différentes étapes à formaliser*
- La gestion des acteurs du conflit
- La maîtrise de l'entretien de sortie du conflit
- Le suivi et la prévention des rechutes
- Causes et prévention des conflits

CONTACT

Saint-Etienne :
Sophie JOUENNE – Tél : 04 77 92 89 90
E-mail : sjouenne@citedesentreprises.org

Roanne :
Gaëlle ALIX – Tél : 04 77 68 49 69
E-mail : galix@citedesentreprises.org