

COMPÉTENCE – Résolution de conflits

ELEBO



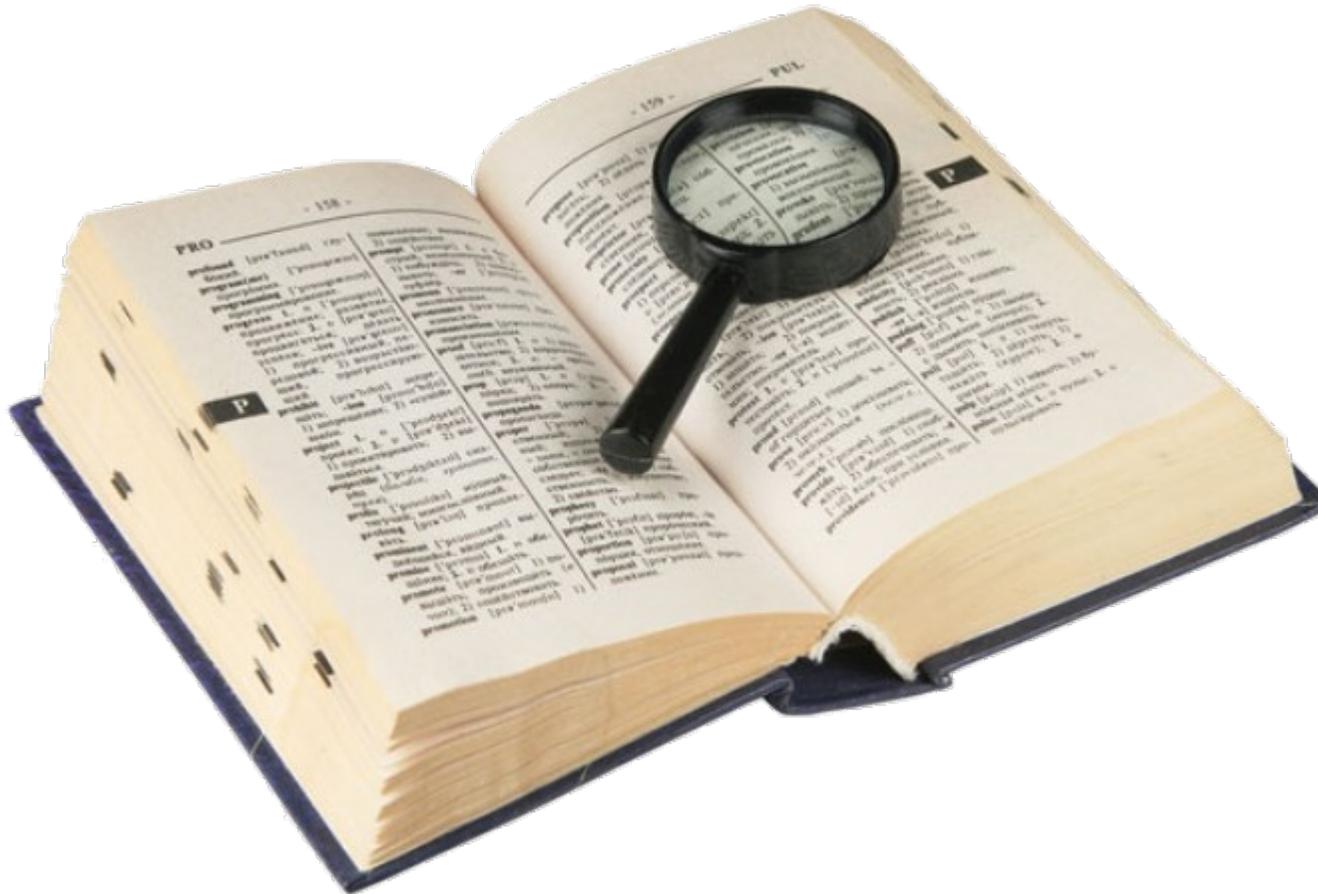
COMPÉTENCE – Résolution de conflits



**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Résolution de conflits -Fait référence à une situation où il y a un désaccord, une opposition ou un conflit entre deux ou plusieurs personnes au sein du service des ressources humaines d'une organisation.

Des exemples de conflits RH peuvent inclure des conflits concernant les promotions, des désaccords sur les politiques de l'entreprise, des conflits entre les membres de l'équipe ou des conflits entre les employés et la direction.



Techniques for conflict solving



**BOOST
TRAIN & RETAIN**

- Active listening
- Collaboration and compromise
- Mediation and arbitration



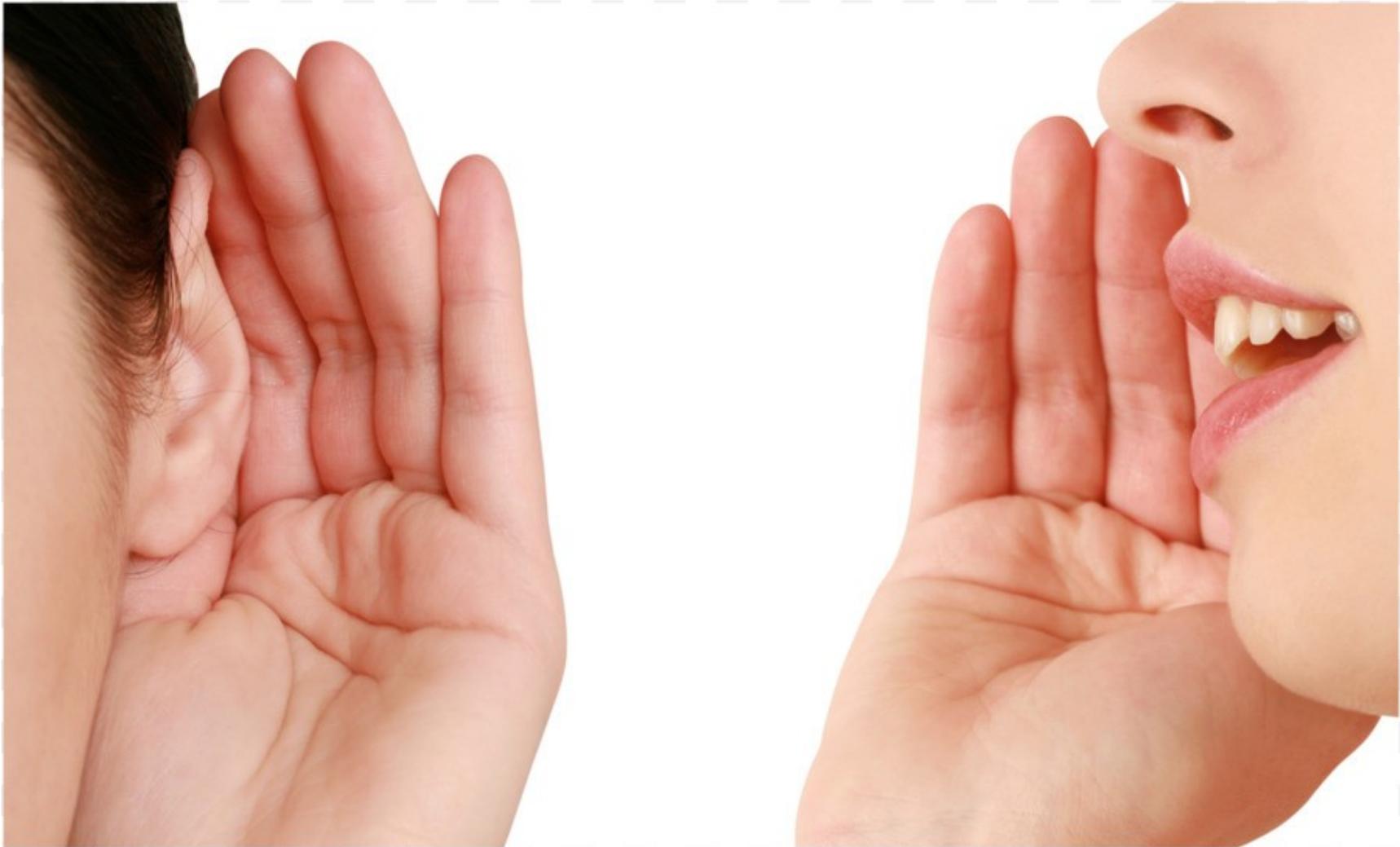


BOOST
TRAIN & RETAIN

Active listening

L'écoute active est cruciale dans la résolution des conflits, et les professionnels des ressources humaines peuvent améliorer leurs compétences en utilisant des techniques telles que :

- paraphraser;
- en résumant;
- poser des questions ouvertes.



Collaboration et compromis : avantages et exemples



BOOST
TRAIN & RETAIN

Communication et confiance améliorées : la collaboration et les compromis peuvent favoriser la communication et la confiance entre les collègues et les équipes.

Productivité et efficacité accrues : en travaillant ensemble et en trouvant un terrain d'entente, les équipes peuvent obtenir de meilleurs résultats en moins de temps.

Négocier la répartition de la charge de travail : lorsqu'une équipe ne parvient pas à s'entendre sur la manière de répartir les tâches, la collaboration et le compromis peuvent aider à trouver une solution équitable pour tout le monde.

Résoudre les conflits entre les départements : la collaboration et les compromis peuvent aider à résoudre les conflits entre différents départements ou équipes sur le lieu de travail.

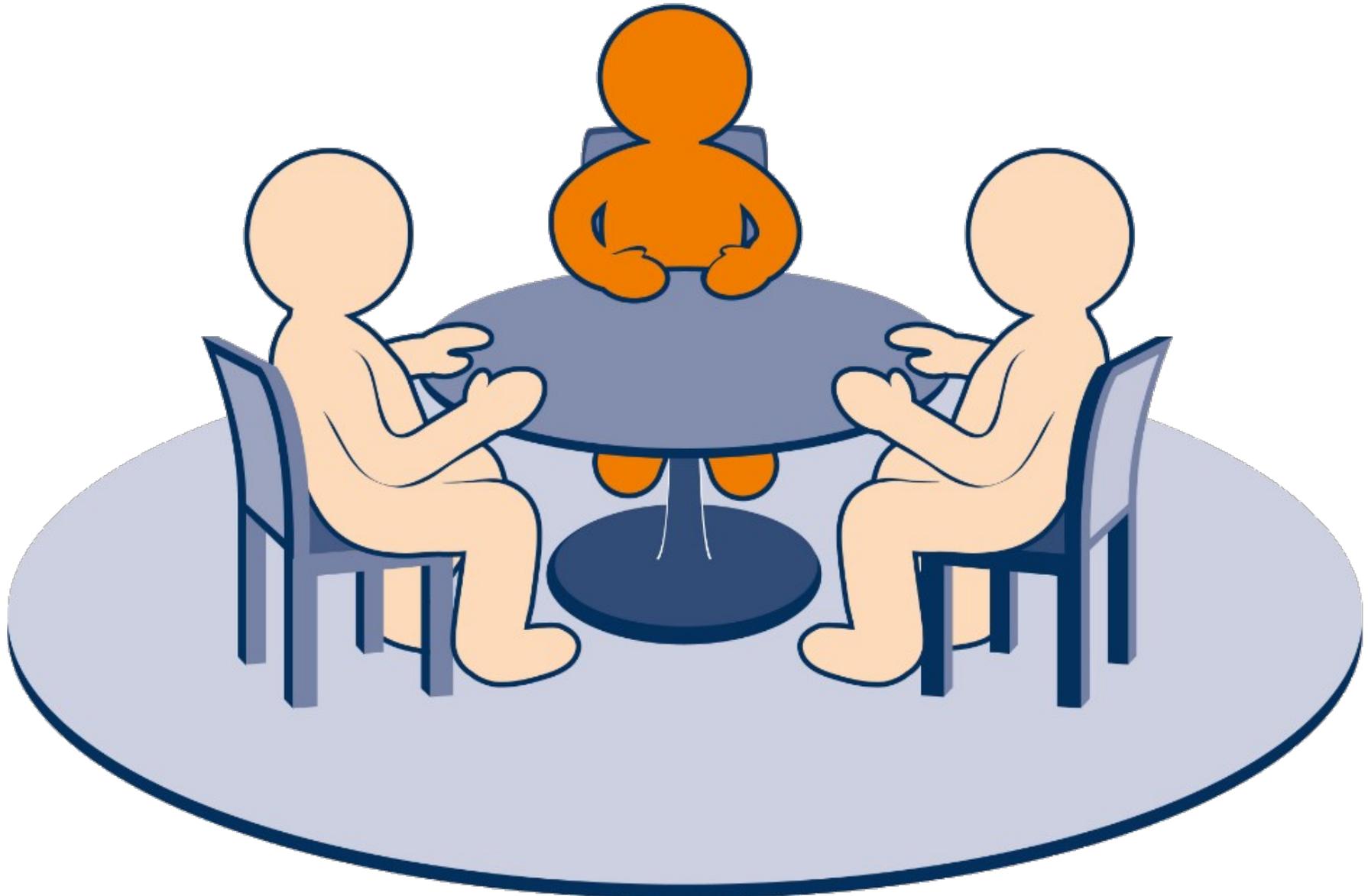


Médiation et arbitrage

La médiation et l'arbitrage sont des techniques efficaces de résolution de conflits qui peuvent être utilisées pour parvenir à des solutions mutuellement avantageuses sur le lieu de travail, notamment au sein du service HR.



BOOST
TRAIN & RETAIN





**BOOST
TRAIN & RETAIN**

Meilleur entraînement:

Politiques et procédures RH en matière de prévention des conflits :

Programmes efficaces de formation et de développement en résolution de conflits

Encourager une communication ouverte : en écoutant activement, en favorisant la collaboration et en créant un espace sûr où les employés peuvent exprimer leurs pensées et leurs préoccupations.





BOOST
TRAIN & RETAIN

Résumé et appel à l'action : Mettre en œuvre des stratégies de résolution de conflits dans le service HR

Identifiez les domaines à améliorer : évaluez le lieu de travail et identifiez les domaines spécifiques dans lesquels des stratégies de résolution de conflits peuvent être mises en œuvre. Créer un plan d'action : Élaborer un plan d'action pour mettre en œuvre des stratégies de résolution de conflits, y compris des programmes de formation et de développement et mettre à jour les politiques et procédures RH.

Suivi et évaluation : encourager un suivi et une évaluation réguliers des stratégies mises en œuvre





Funded by
the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

