

GÉRER LES CONFLITS : MISSION POSSIBLE !



Les gestionnaires consacrent de 15 à 20 % de leur temps à gérer plusieurs types de conflits. S'ils ne sont pas bien gérés, ils peuvent sérieusement nuire à la productivité et au bien-être des membres de votre équipe.

La gestion efficace des conflits est une compétence qui rehaussera votre confiance et celle des membres de votre équipe. Créez un environnement propice à une saine gestion des conflits.

Sachez comment transformer les inévitables conflits en occasions d'amélioration et de collaboration !

OBJECTIFS

À LA FIN DE CETTE FORMATION, VOUS SEREZ CAPABLE DE BIEN INTERVENIR POUR :

- Réduire le nombre de conflits
- Surmonter les conflits inévitables
- Jouer votre rôle de leader lors de conflits au sein de votre équipe
- Développer un environnement propice à une saine gestion des conflits
- Désamorcer les conflits en tenant compte de ce qui les a engendrés
- Adopter un comportement approprié au type de conflit auquel vous faites face
- Améliorer votre crédibilité en gérant bien les conflits au quotidien
- Mieux coacher les membres de votre équipe pour qu'ils gèrent leurs conflits

CONTENU DÉTAILLÉ

- Définition d'un conflit
 - » Pourquoi les conflits existent en milieu de travail et ce qui les provoque
 - » Coûts d'un conflit non géré
 - » Conséquences d'un conflit non réglé
- Les cinq modes de résolution de conflits (selon Thomas Kilmann)
 - » Chaque personne privilégie une approche
 - » Options de gestion de conflit possibles
 - » Choix du mode de résolution de conflit selon le contexte et les objectifs
- La communication dans le contexte de la gestion de conflits
 - » Quand utiliser des outils de communication et lesquels choisir
 - » L'écoute active comme puissant outil de gestion
- Techniques de coaching
 - » Comment désamorcer les réactions émotives
 - » Comment aider les gens à résoudre eux-mêmes leurs conflits
- Dynamique des conflits
 - » Dynamique de l'influence et du pouvoir
 - » Effets néfastes découlant de l'utilisation d'un mode de résolution de conflit inapproprié à la situation

DURÉE : UNE JOURNÉE

CAPSULES E-LEARNING

Cette formation est accompagnée de courtes capsules interactives, disponibles en ligne, permettant de réhausser les notions présentées durant le cours. La formation hybride, présentiel et e-learning, est considérée par plusieurs études comme étant la plus efficace pour la rétention des connaissances.

CAPSULE COMPLÉMENTAIRE PRÉ-FORMATION

- Les compétences situationnelles du cadre
- Gérer les émotions au sein de son équipe Partie A
- Gérer les émotions au sein de son équipe Partie B

CAPSULES COMPLÉMENTAIRES POST-FORMATION

- L'impact des émotions en situation professionnelle partie A
- L'impact des émotions en situation professionnelle, partie B
- Établir des relations gagnantes avec son équipe Partie A

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Exposés interactifs
- Outils d'auto-évaluation
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Discussion de cas vécus par les participants
- Plan d'action personnel complété pendant la formation
- Capsules E-learning complémentaires

MATÉRIEL FOURNI

- Manuel de référence complet
- Questionnaire d'auto-évaluation du mode de résolution de conflit privilégié
- Document de préparation à une étude de cas et discussion sur une situation de conflit

MODES D'ENSEIGNEMENT

PUBLIQUE



ENTREPRISE*



FRANÇAIS



*** Les formations en entreprise sont personnalisées et adaptées à vos besoins**

À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

À tout gestionnaire responsable d'une équipe de travail

APPROCHE QUALITEMPS

La multiplicité des approches pédagogiques est la force principale de cette formation. Votre perception des conflits sera transformée !

La trousse d'outils que cette formation met à votre disposition vous permettra dès le retour au travail de prendre les mesures consignées dans votre plan d'action. Une excellente occasion de gagner en crédibilité !

NOTRE ENGAGEMENT

Vous aider à comprendre la nature des conflits et leurs différentes formes afin que vous puissiez les gérer au mieux !



RECONNAISSANCE DE LA FACULTÉ DE L'ÉDUCATION PERMANENTE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

L'approche pédagogique de Formations Qualitemps a été validée par la direction de la formation continue de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal. 0.7 UFC.