

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*



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
- Document de préparation à une étude de cas et discussion sur une situation de conflit



MODES D'ENSEIGNEMENT

PUBLIQUE	<input checked="" type="checkbox"/>
ENTREPRISE*	<input checked="" type="checkbox"/>
FRANÇAIS	<input checked="" type="checkbox"/>

*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.