

Gérer les conflits : mission possible!

Vous êtes jugé sur votre façon de gérer les conflits à l'interne. Les notions de justice et d'injustice ont des répercussions sur les épidermes sensibles. Les recherches démontrent qu'un superviseur passe de 15 à 20 % de son temps à gérer plusieurs types de conflits. Et les conflits non résolus peuvent entraîner des coûts importants au sein de votre équipe.

Objectifs

À la fin de cette formation, vous saurez :

- Accepter l'existence des conflits pour mieux les surmonter
- Comprendre votre rôle de leader lors de conflits au sein de votre équipe
- Développer un environnement propice à une saine gestion des conflits
- Mieux comprendre ce qui engendre les conflits et ce qui les désamorce
- Adopter un comportement approprié au type de conflit auquel vous faites face
- Améliorer votre crédibilité afin de bien gérer les conflits au quotidien
- Mieux coacher les membres de votre équipe pour gérer leurs conflits

Contenu

- 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 (Thomas Kilmann)
- Le choix du mode de résolution de conflit selon le contexte et les objectifs
- La communication dans le contexte de la gestion de conflits
- L'écoute active comme puissant outil de gestion
- Les techniques de coaching
- Comment désamorcer les réactions émotives
- Comment aider les gens à résoudre eux-mêmes leurs problèmes
- La dynamique des conflits
- La dynamique de l'influence et du pouvoir

À qui s'adresse la formation ?

Aux gestionnaires responsables d'une équipe de travail

Dates

6 novembre 2017, à Montréal
13 novembre 2017, à Montréal
8 mai 2018, à Montréal

Horaire

1 journée, 8h30 à 16h30

Coût

425 \$ plus taxes

Partenaire



Cette formation est offerte en partenariat avec Formations Qualitemps.