

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS (0,5 JOUR OU 1 JOUR)

OBJECTIF



Développer ses habiletés à prévenir les situations conflictuelles, à intervenir en situations difficiles et à gérer et médier les conflits dans son équipe

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre le processus de création (et de prévention) des conflits
- Préparer une discussion courageuse
- S'outiller pour aborder une situation hautement émotive
- Identifier son style naturel en situation conflictuelle
- Médier un conflit entre 2 personnes
- Se familiariser avec les différents profils de personnalités difficiles

CONTENU

L'ADN du conflit

- Identifier les conditions propices à l'émergence d'un conflit

Préparer une discussion courageuse

- Lire et gérer ses émotions
- Faire preuve d'introspection

Aborder une situation émotionnelle

- S'approprier une démarche en 5 étapes pour adresser une situation difficile

Interagir avec une personnalité difficile

- S'approprier les différents profils de personnalités difficiles
- S'outiller pour interagir adéquatement avec chacun d'eux

Rôle du gestionnaire en situation de conflit

- S'outiller pour prévenir les conflits
- Identifier son style de personnalité en situation conflictuelle
- Intervenir en situation de tensions relationnelles

Médier un conflit

- Diagnostiquer l'étape d'évolution du conflit
- Clarifier la démarche (et les rôles)
- Préparer les parties
- Faciliter une rencontre



Annie.Boilard@Reseau-Annie.ca



www.Reseau-Annie.ca



514-795-9516