Prévenir et gérer les conflits

Raison d'être de la formation

s'outiller pour aborder et solutionner une situation conflictuelle ou potentiellement problématique.

Résultats concrets

- Reconnaitre un conflit d'une différence d'opinion. Revisiter les conditions donnant naissance à un conflit
- Lorsque je suis partie à un conflit – outil pour préparer et aborder une situation conflictuelle de façon responsable
- Lorsque je médie un conflit entre 2 personnes – approche en 4 étapes pour accompagner les parties à faire des prises de conscience et échanger de façon authentique
- Reconnaître et démystifier les mécanismes de protection

Outils pratico-pratiques

- Regarder au-delà des apparences – percevoir les enjeux de personnalité à travers des revendications du quotidien
- 4 étapes pour médier un conflit entre des personnes de son équipe
- Préparer et aborder une situation conflictuelle en 7 étapes
- Les 4 mécanismes de protections les plus commun

Formation dynamique

- **Discussion d'introduction rapide (2 mises en situation) :** reconnaitre ce qu'est est n'est pas un conflit (tous les désaccords ne sont pas des conflits)
- **Discussion dirigée :** conditions entourant l'émergence d'un conflit
- **Démonstration 1 :** approche pour médier un conflit en deux personnes
- **Mise en situation :** comment faciliter les échanges entre des personnes émotives
- **Démonstration 2 :** préparer et aborder une situation délicate et émotive
- **Pluie d'exemples :** comment initier une discussion courageuse
- **Partage d'expérience :** reconnaître et déjouer les mécanismes de protection

Qu'on soit partie à un conflit ou qu'on doive médier une situation conflictuelle entre deux personnes de notre équipe, il n'y en a pas de facile pour le gestionnaire qui aura tendance à procrastiner. Se faisant, son inconfort s'accroît et la situation se détériore.

Cette formation vise à aiguiser les réflexes des gestionnaires pour qu'ils identifient et interviennent promptement lorsqu'une charge émotive se développe.

Contexte

disponible en format 2 heures ou ½ journée | présentiel ou virtuel | en formation publique ou en groupe en entreprise | anglais et français