



Gestion de conflit en milieu de travail (Employé)

Durée: 1 jour (6,5 heures)

Objectif général

Pour bien contrôler les conflits, vous avez besoin de développer un répertoire de techniques. Ces techniques exigent que votre comportement diffère de vos instincts naturels de temps en temps. Vous serez donc en mesure de choisir parmi une gamme d'approches différentes basées sur un spectre qui s'étend d'être seulement concerné de vos propres besoins à seulement se préoccuper des besoins des autres. Ce spectre engendre cinq stratégies possibles pour traiter les conflits. Évidemment ces stratégies devront être appuyées par quelques techniques fondamentales afin d'être vraiment efficaces. Ces techniques impliquent trois actions principales : confronter le conflit, communiquer avec l'autre partie, et déterminer une issue acceptable.

Contenu

Votre attitude face au conflit

- reconnaître les avantages d'analyser nos attitudes personnelles face au conflit
- identifier les facteurs communs définissant mes attitudes face aux situations conflictuelles
- associer et décrire cinq approches pour interagir face au conflit
- identifier les cinq approches possible pour traiter un conflit
- analyser la façon la plus efficace de gérer un conflit dans une situation donnée

Techniques de gestion de conflit

- comprendre les avantages d'appliquer les techniques de résolution de conflit afin de mieux les résoudre
- distinguer les cinq approches de confrontation de conflit
- confronter le conflit efficacement dans certaines situations
- employer la bonne méthode de communication pour gérer le conflit.
- associer chacun des stages de la négociation pour résoudre un conflit
- obtenir des résultats acceptables lors de la résolution de conflit en milieu de travail pour certaines situations

Survivre au conflit

- identifier les techniques utilisées pour survivre au conflit
- découvrir les caractéristiques de deux techniques pour éviter de prendre parti dans un conflit
- appliquer la technique appropriée pour éviter de prendre parti dans un conflit hypothétique
- utiliser la technique appropriée pour éviter d'être pris au milieu d'un conflit
- appliquer des techniques pour modifier l'atmosphère d'un conflit au travail
- appliquer des techniques pour modifier l'atmosphère d'un conflit au travail lors d'une situation donnée

