



GESTION DES CONFLITS

Durée: 3 jours

Date: Du 09 au 14 mars 2009

Cout: 850\$ \$/participant à l'inscription, (Cell: 09999 87 997/081 81 05 456)

Langue: Français

Lieu: Installations Y-Box

Facilitateur: David E. White

Public: Superviseurs, Team Leaders, Managers, Cadres Supérieurs

Introduction:

On pense généralement qu'un conflit est une mauvaise chose. Mais les conflits font partie de notre vie de travail et, s'ils sont gérés de façon efficace, ils peuvent enrichir nos relations et améliorer notre créativité. Par contre, ce qui arrive malheureusement trop souvent si les conflits ne sont pas gérés convenablement, ils peuvent détruire des relations de travail comme des relations personnelles.

On appelle ainsi conflit toute opposition entre plusieurs sujets, plusieurs groupes ou bien à l'intérieur d'un même groupe, une opposition entre deux faces ou des tendances contradictoires.

Le conflit représente une relation antagoniste entre deux ou plusieurs unités d'action dont l'une au moins tend à dominer le champ social de leurs rapports.

Il est par conséquent, une dimension inévitable dans la vie de l'entreprise, il peut être aussi une source d'innovation et de créativité, une sorte de remise en question des pratiques et des habitudes.

Objectifs du workshop:

Ce workshop est conçu pour équiper les participants à :

- ☐ Apprendre à mieux gérer les conflits en entreprise
- ☐ Identifier les types et niveaux de conflits
- ☐ Communiquer et négocier

Contenu du workshop:

Ce workshop est conçu pour équiper les participants à :

Jour 1:

- ☐ Types et Niveaux de conflits
- ☐ Les sources et les formes de conflits
- ☐ La stratégie d'éviter le conflit
- ☐ La règle des 4 N : Le conflit est naturel, normal, neutre et normatif
- ☐ Le choix n'est pas entre le conflit violent ou le conflit évité
- ☐ Avantages et inconvénients des conflits
- ☐ Exercices

Jour 2:

- 📄 Styles de gestion de conflits
- 📄 Communiquer et négocier, sans imposer ni céder
- 📄 L'outil OSBD/Observation, Sentiment, Besoin, Demande
- 📄 Les Faits. Apprendre à observer sans juger
- 📄 Les Emotions/sentiments. Apprendre à dire ce que l'on vit mal plutôt que de juger ou faire des reproches à l'autre
- 📄 Les Besoins : Apprendre à relier mon sentiment à mon besoin
- 📄 Apprendre à demander
- 📄 Apprendre à écouter au bon endroit
- 📄 La mise en commun des 4 éléments : Observation, Sentiment, Besoin et Demande
- 📄 Exercices

Jour 3:

- 📄 Apprendre à négocier efficacement
- 📄 L'outil S-I-R-E-P-E/ Stop, Identifier, Rechercher, Evaluer, Planifier, Evaluer
- 📄 Les 6 logiques de fonctionnement en conflit
- 📄 Exercices

Méthodologie:

Notre méthodologie repose sur les principes de l'Action Learning' – l'Apprentissage par l'Action où l'accent est sur l'apprentissage actif au travers de jeux de rôles, des cas concrets, du feedback et de l'auto évaluation. Les participants seront répartis en groupes de 4 à 6. Certains exercices seront filmés et les participants pourront s'auto évaluer et maîtriser davantage comment coacher.