



PERFORMANCE  
AND DILIGENCE

# Gestion des conflits



## Description

### Gestion des conflits; ou comment anticiper et intervenir

Toutes les organisations ont vu (ou verrons) naître des situations conflictuelles issues des diverses tensions engendrées par une multitude de catalyseurs. Intérêts personnels, mésententes quant aux buts et objectifs ou tensions hiérarchiques sont autant de foyers de discorde qui nécessiteront tôt ou tard la mise sur pied d'une stratégie de gestion des conflits juste et adéquate.

L'efficacité de la gestion des conflits se mesure par la capacité à dégager un compromis, à clairement exposer une solution mutuellement avantageuse pour les parties en litige. Apprenez à anticiper et à intervenir.

## Public cible

Coordonnateurs, superviseurs, gestionnaires intermédiaires et supérieurs.

## Objectifs

- Mieux saisir l'importance d'une réaction rapide face à un conflit potentiel ou existant;
- Adopter des attitudes et comportements prévenant l'émergence de conflits;
- Distinguer un conflit constructif d'un conflit destructif;
- Résoudre des conflits de différentes natures organisationnelles;
- Mettre en application les étapes pour régler des conflits au travail;
- Mieux connaître leurs réactions face à des conflits à régler;
- Améliorer leurs relations avec leurs coéquipiers et/ou leurs équipes;
- Établir un plan d'action en vue de mettre en pratique le contenu de la formation.

## **Durée**

2 jours.