

Pour permettre aux gestionnaires d'enclencher un processus de solution efficace en responsabilisant les employés touchés et concernés par le conflit. Pour éviter de placer les gestionnaires dans le rôle de juge ou d'arbitre... La gestion des conflits de personnalité, un sujet qui dérange et un aspect de la gestion des ressources humaines qui nous place souvent devant nos limites.

### OBJECTIFS

#### **GÉRER UN PROCESSUS DE SOLUTION EFFICACE DES CONFLITS.**

Au terme de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- *identifier leur style personnel pour résoudre des conflits et entrevoir leur impact et leur efficacité selon les situations;*
- *se situer personnellement au niveau du rôle qu'ils veulent, peuvent et doivent jouer face à la résolution des conflits;*
- *de préparer une stratégie de gestion de conflits.*

### CONTENU

À partir de quand doit-on intervenir sur un conflit?

Les coûts directs et indirects des conflits.

Les réflexes typiques des gestionnaires et des employés face aux conflits.

Le rôle de médiateur.

Les entrevues individuelles et de groupe.

La responsabilisation des employés qui souffrent du conflit, s'en plaignent mais forcent le gestionnaire au silence en refusant d'endosser leur opinion lorsque le moment est venu.

Les outils de communication efficace pour désamorcer les situations tendues et conflictuelles.

### DÉROULEMENT

Au cours de l'atelier, les participants doivent faire l'analyse de leur conception du conflit, de leur style et leur ouverture à assumer une direction. Ils seront ainsi invités à expérimenter différents rôles en situation conflictuelle qu'ils ont vécue.

### PARTICIPANTS (maximum 12)

Tout gestionnaire qui désire intervenir de façon systématique sur des conflits qui perturbent l'ambiance au travail ou qui affectent la qualité de son service.

