



Global Knowledge.

LA RESOLUTION DE CONFLIT

Course Code: 0406

Essentiellement, un conflit est un désaccord entre deux parties ou plus, créant un sentiment de malaise. Ce malaise entraîne un changement de comportement d'au moins une des parties. Quelquefois, le changement est visible, comme lorsque la dispute éclate; d'autres fois, il est plus subtil et s'observe par une modification du ton de la voix et/ou du langage corporel. Au mieux, un conflit au travail peut être une distraction; au pire, il devient une perturbation engendrant de fâcheuses conséquences. Par conséquent, les gestionnaires de personnes doivent être vigilants des conflits latents au sein de leur équipe et disposés à aider leur équipe à les régler. Lorsque cela ne suffit plus, les gestionnaires doivent être préparés à intervenir dans le conflit. La résolution de conflit est un atelier d'un jour et vise à bâtir les compétences efficaces en résolution de conflit auprès des gens qui gèrent ou influencent les autres.

Ce que vous apprendrez

- Choisir un style de communication approprié au conflit
- Utiliser une variété de questions pour découvrir et approfondir les opinions et les points de vue des autres
- Prévenir les malentendus et éviter qu'ils dégénèrent en conflit
- Gérer ou résoudre les conflits plus rapidement et avec davantage d'impact

Qui doit être présent

Tous ceux qui ont la responsabilité de gérer ou d'influencer les autres au travail.



Global Knowledge.

LA RESOLUTION DE CONFLIT

Course Code: 0406

FORMATION PRIVÉE EN GROUPE

1 jour

Visitez-nous à www.globalknowledge.ca/fr ou appelez-nous au 1-866-716-6688.

Date de création: 9/16/2019 12:23:07 PM

© 2019 Global Knowledge Training LLC. Tous droits réservés.