

GESTION DES CONFLITS ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES

2 jours

OBJECTIFS

- Identifier les sources et types de conflits en milieu professionnel.
- Comprendre les mécanismes psychologiques et organisationnels des conflits.
- Développer une posture managériale favorisant la prévention et la régulation.
- Utiliser des outils et techniques de communication pour gérer les tensions.
- Acquérir des méthodes structurées de résolution de problèmes.
- Transformer les conflits et problèmes en leviers de coopération et d'amélioration continue.

MÉTHODOLOGIE

- Présentation des apports théoriques et techniques.
- Mises en situation de gestion de conflits, simulation de médiation.
- Application d'outils de résolution de problèmes 5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto.
- Gestion d'un conflit interservices et traitement d'une non-conformité.
- Supports fournis sous forme de documents.

CIBLE

- Toute personne amenée à gérer des situations conflictuelles ou à piloter des résolutions de problèmes.

PRÉREQUIS

- Notions de base en management ou gestion d'équipe.