

# Prévenir et résoudre des conflits entre Collègues : l'approche Gagnant - Gagnant

Dans nos relations interpersonnelles nous souhaitons tous éviter de se retrouver en situation de conflit. Ce genre de malaise gruge beaucoup d'énergie et affecte grandement notre santé psychologique. OUI, il est possible d'entretenir des rapports préventifs avec ses collègues de travail.

**Vaut mieux prévenir que guérir!**

Et, lorsque le conflit survient, il nous faut aussi être capable de le gérer adéquatement. Un conflit non géré « dégénère » rapidement en crise d'équipe. On a avantage à canaliser les conflits au lieu de les ignorer ou chercher à les réprimer. Cette session s'adresse à tout membre d'équipe qui veut prévenir et surtout résoudre un différend avec un collègue.

Cette formation de type atelier, vous permettra d'utiliser un processus efficace facilitant la gestion des conflits.

## Clientèle visée

Tout membre d'équipe qui veut améliorer ses relations avec ses collègues

## Contenu

- L'affirmation de soi
- L'opportunité dans le problème
- Les étapes de la prévention
- Les étapes de la résolution
- L'émotivité dans le conflit

## Objectifs par compétences

À la fin de la session les participants seront capables de...

1. Prévenir une situation conflictuelle par une bonne affirmation de soi
2. Distinguer les trois niveaux d'amitié en situation de travail
3. Exprimer ses besoins et attentes aux autres par un message de prévention
4. Maîtriser les différentes étapes de la résolution de conflits
5. Transformer le « *moi contre toi...en...nous contre le problème* »
6. Éviter l'escalade émotive dans une situation conflictuelle
7. Favoriser la recherche de consensus (gagnant-gagnant) et la responsabilisation des personnes concernées
8. Appliquer la méthode centrée sur les besoins des gens
9. Voir le conflit comme une occasion d'amélioration : une opportunité

## Méthodologie

- Exercices de prise de conscience
- Exposés interactifs
- Mises en situation
- Entraînements
- Échange de vécu entre participants

La formation est développée selon l'approche par compétences et les principes de l'éducation des adultes qui font référence à l'expérience des participants. Des exercices pratico-pratiques permettent de vérifier et de développer les compétences des participants.

## Durée

Une journée intensive