



Module I

Cadres, Managez la performance de vos équipes

Jour 5

Gérer les conflits

Prévenir les conflits

Organisations innovantes.

Privilégier la communication orale.

Responsabiliser les acteurs.

Application pratique

Estimer les risques potentiels de conflits dans votre organisation.

Communiquer en situation de conflit

Comment perpétuer un conflit.

Les stratégies de communication perdantes.

Les stratégies de communication gagnantes.

Application pratique

Evaluer vos capacités de communication en situation de conflit.

Stratégie de résolution des conflits

Le questionnement circulaire.

Recherche des causes et des solutions.

Planifier et suivre les actions.

Application pratique

Les outils pour résoudre les conflits.

