

Gestion des conflits pour le secteur du nettoyage

Faites d'un conflit, une chance

Nombre de sessions: 2

Description

Vous êtes confrontés à des conflits entre un collaborateur de votre équipe de nettoyage et le donneur d'ordre? Ou entre des collaborateurs de votre équipe?

En situation de travail, les conflits sont inévitables. Pour les dirigeants et consultants, il est important de détecter, analyser ces conflits et éviter que ces conflits ne s'aggravent. Les conflits peuvent toujours se développer jusqu'à devenir un problème au sein de l'équipe, occasionnant une moindre efficacité des collaborateurs.

Pendant cette formation, nous vous donnons un cadre au sein duquel vous pouvez intervenir lorsqu'un conflit survient au sein de votre équipe. Nous vous apprenons comment écouter les différents collaborateurs, comment regarder un conflit objectivement et comment vous pouvez éliminer ou réduire un conflit.

Cette formation ne part pas de grandes théories mais donne un aspect pratique de la gestion du conflit, spécifique au secteur du nettoyage. Pendant la formation, nous travaillons avec des cas et exemples du secteur du nettoyage.

Programme

1. Définir et comprendre le conflit

- Définition
- Typologie
- Vision
- Fonction

2. Développer l'assurance face au conflit

- Assertivité
 - Moyens pour prendre le virage des intérêts
 - L'approche D.E.S.C
 - Savoir exprimer son opinion, ses sentiments, ses demandes,...

3. Les stratégies de résolution de conflits

- Modèle de Kilmann
- Modèle de la communication non violente
- La négociation
- La résolution efficace des conflits
- Aborder les personnalités difficiles

A qui cette formation s'adresse-t-elle

Vous êtes confrontés à des conflits entre un collaborateur de votre équipe de nettoyage et le donneur d'ordre. Ou entre des collaborateurs de votre équipe.

Enseignant

Muriel Vastenaekel

Nombre de sessions: 2