



Formation gestion de conflits

Objectifs

La formation sur la gestion des conflits vise à fournir aux participants les compétences et les outils nécessaires pour reconnaître, prévenir et résoudre efficacement les conflits dans un environnement professionnel. Les objectifs principaux comprennent l'identification des causes de conflit, le développement de techniques de communication efficaces et la promotion d'une culture de résolution constructive des conflits.

Compétences visées

- Comprendre les dynamiques et les causes des conflits dans un contexte professionnel.
- Reconnaître les signes précoces de conflit et intervenir de manière proactive.
- Utiliser des techniques de communication assertive pour prévenir les conflits.
- Appliquer des stratégies de résolution de conflits adaptées à différentes situations.
- Favoriser une culture de collaboration et de résolution constructive des conflits au sein de l'entreprise.



Pré-requis:

aucun pré-requis



Nombre de participants:

4 à 12 personnes



Durée:

7 heures



Personnes concernées:

Tous les salariés de l'entreprise conformément au Code du travail



Intervenants:

Formateur certifié



Méthode pédagogique:

Alternance d'exposé
Mise en situation pratique
analyse de situation de travail



Évaluation:

L'évaluation de la formation se fait de manière formative tout au long de la journée.



Moyens pédagogiques:

exposés théorique/étude de cas/
exercices pratique/échange et
partage

Contenu de la Formation

Formation gestion de conflits

Enseignement Théorique: 60%

- Définitions et concepts clés.
- Les différents types de conflits rencontrés en milieu professionnel.
- Causes et dynamiques des conflits :
- Facteurs internes et externes contribuant aux conflits.
- Étapes de développement d'un conflit et signes précurseurs.
- Communication assertive :
- Techniques de communication efficaces pour prévenir les conflits.
- Écoute active, expression de besoins et gestion des émotions.
- Stratégies de résolution de conflits :
- Approches de résolution des conflits adaptées à différentes situations.
- Conflits interpersonnels et intergroupes.
- Techniques spécifiques pour faire face aux situations complexes.
- Promotion d'une culture de résolution constructive des conflits :
- Création d'un environnement propice à la résolution des conflits.
- Développement de compétences en résolution de conflits au sein de l'entreprise.

Enseignement pratique: 40%

Travail en sous groupe

- mise en situation (jeux de rôles)
- analyse des pratiques
- élaboration de plans d'actions

Étude de cas

- étude de cas/exercices pratiques/
échange et partage d'expérience

Attribution finale

- attestation de fin de formation