

Conflits interpersonnels au travail : prévenir et intervenir efficacement

Description de la formation

Connaître un milieu de travail sans aucun malentendu ou mésentente tient du rêve. Cependant, nous pouvons agir sur notre environnement afin de prévenir les situations conflictuelles et les gérer adroitement si nous sommes confrontés à cette situation. Cette formation permettra aux participants de reconnaître les facteurs prédisposant l'émergence de situations conflictuelles et de gérer, de façon efficiente, les conflits interpersonnels au sein de leur équipe.

Objectifs pédagogiques

1. Analyser son style personnel de résolution de conflits pour en faire ressortir les avantages et les limites.
2. Identifier cinq stades d'évolution d'un conflit.
3. Développer des stratégies d'intervention à partir de modèles reconnus de gestion des conflits qui favorisent les relations gagnants/gagnants.
4. Pratiquer des techniques de communication susceptibles de prévenir et de diminuer le risque d'émergence des conflits. Appliquer différentes techniques de gestion des émotions et de gestion du stress.

Contenu

Définition d'un conflit et ses impacts

- Les formes de conflits de l'incivilité au conflit ouvert
- Les stades d'évolution du conflit

L'émergence d'un conflit

- Les facteurs de prédisposition dans l'organisation
- Les déterminants individuels agissant sur le conflit

Les styles de résolution de conflits

- Précisez son style de gestion de conflits
- Efficacité et inconvénients

Stratégies de résolution de conflit

- Les principes d'une communication constructive
- Approches selon les types de conflits
- La médiation en 4 étapes d'une intervention efficace

Méthodologie

- Exposé
- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Étude de cas
- Jeu de rôle
- Auto-évaluation

Exposés interactifs (40%), études de cas et exercices (30%), simulation (15%), réflexion individuelle (15%)

Clientèle visée

Gestionnaire

Conflits interpersonnels au travail : prévenir et intervenir efficacement

Formateur(s)

Colette Verret

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

897 \$

Prochaines dates en formation publique

29 et 30 mars 2021 (En ligne)

15 et 16 novembre 2021 (En ligne)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>