

## Objectif global

L'objectif de cette formation de 2 jours est d'aider les participants à développer leurs compétences en prévention et gestion des conflits.

Ils apprendront des techniques pratiques pour identifier, comprendre et résoudre les conflits de manière constructive, en favorisant une communication efficace et un environnement de travail harmonieux.

Au terme de la formation, les participants auront acquis des compétences essentielles en prévention et gestion des conflits. Ils seront capables de reconnaître les signes avant-coureurs de conflits, d'utiliser des techniques de communication efficace et de résoudre les conflits de manière constructive.



Tarif sur devis



## Public cible

Cette formation s'adresse à tous les professionnels, managers et leaders d'entreprises ou d'organisations, ainsi qu'à toute personne désirant améliorer ses compétences en gestion des conflits.

## Durée

2 jours (14 heures)

## Méthodologie

Présentiel avec des séances interactives, des jeux de rôle, des discussions en groupe et des études de cas pratiques.

## Évaluation

L'évolution des participants sera évaluée tout au long de la formation par la formatrice dans le cadre des questionnements, mises en scène et exercices proposés.

Une évaluation à chaud sera réalisée à la fin de la formation pour recueillir les impressions et commentaires des participants.

## Suivi post formation

Les participants sont invités à rester en contact avec Amélie RIGANO par la suite s'ils le désirent.



JOUR 1

## Introduction à la gestion des conflits

Comprendre la nature des conflits : définitions et concepts clés

Les différentes sources de conflits dans un contexte professionnel

Les conséquences positives et négatives des conflits : impact sur la productivité et la satisfaction au travail

## Styles de gestion des conflits

Identifier les différents styles de gestion des conflits (éviter, confrontation, compromis, collaboration)

Analyser les avantages et les limites de chaque style pour les situations spécifiques

Identifier son propre style de gestion des conflits et ses points forts et faibles

## Communication efficace pour la prévention des conflits

Techniques de communication non violente pour éviter l'escalade des conflits

Empathie et écoute active : créer l'environnement propice à l'expression des émotions et des besoins

Pratiquer la communication assertive pour exprimer ses opinions de manière respectueuse et claire

## Identifier les signes avant-coureurs de conflits

Repérer les indicateurs précoces de conflits potentiels

Utiliser des outils d'évaluation des conflits pour détecter les tensions sous-jacentes

Prévenir les conflits avant qu'ils ne s'aggravent en agissant de manière proactive

JOUR 2

## Techniques de résolution de conflits

Méthodes de négociation collaborative pour trouver des solutions gagnant-gagnant

Utiliser la technique de médiation pour faciliter la résolution des conflits

Gérer les conflits complexes impliquant plusieurs parties prenantes

## Gérer les conflits émotionnels

Comprendre l'impact des émotions sur les conflits et la prise de décision

Techniques de gestion des émotions négatives liées aux conflits (colère, frustration, etc.)

Développer son intelligence émotionnelle pour faire face aux situations tendues

## Gestion des conflits interpersonnels

Identifier les types de conflits courants entre collègues et collaborateurs.

Pratiquer la communication interpersonnelle pour résoudre les conflits de manière constructive

Gérer les conflits hiérarchiques en maintenant une relation professionnelle saine

## Conflits d'équipe et leur résolution

Identifier les problèmes de dynamique de groupe pouvant causer des conflits

Utiliser des techniques de renforcement de l'esprit d'équipe pour prévenir les conflits

Faciliter la collaboration au sein de l'équipe pour résoudre les conflits existants

## Bilan et engagements personnels des participants

Les participants seront invités à réfléchir sur les apprentissages de la formation et à identifier des

actions concrètes qu'ils peuvent mettre en œuvre dans leur vie professionnelle pour améliorer la

gestion des conflits. Ils seront encouragés à formuler des engagements personnels pour appliquer

les nouvelles compétences acquises.

