EFFICACITÉ
COLLECTIVE

Gestion des conflits : prévention et résolution pour un milieu de travail convivial

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

FORMAT

- Intra-entreprise
- Session publique

DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 heures).

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)

PUBLIC CIBLE

Ce cours est destiné à toute personne ayant à collaborer au sein de son organisation, son équipe ou avec des partenaires externes.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées. Les cas des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants

LANGUE

Disponible en :

- Français
- Anglais

CERTIFICATION

Attestation de formation

Emploi Québec

Tél. : 514-365-8397
Fax. : 514-365-8940
info@solutionsandco.com
www.solutionsandco.com

DESCRIPTION

Gestion des conflits : prévention et résolution pour un milieu de travail convivial est une formation conçue pour les personnes qui doivent collaborer en équipe ou qui souhaitent acquérir cette compétence pour atteindre leurs objectifs par le partenariat. Les participants verront comment analyser les conflits et leurs causes et appliquer des stratégies appropriées. Ils apprendront aussi à agir clairement pour réaliser un objectif commun permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Détecter les situations et comportements conflictuels ;
- Utiliser les habiletés interpersonnelles et comportements adéquats afin de prévenir ou résoudre les conflits ;
- Savoir résoudre et prévenir les conflits ;
- Utiliser les conflits comme levier positif de la résolution de problèmes.

CONTENU

LE CONFLIT

- Le conflit : élément positif ou négatif ?
- Conflit ou problème ?
- La nature des conflits
- Les réactions émotionnelles
- La psychologie de la colère
- Les étapes d'un conflit
- Les obstacles à la résolution des conflits

LES STRATÉGIES DE GESTION DES CONFLITS

- Nos réactions face au conflit
- Styles de gestion des conflits
- Stratégies de gestion des conflits

LES COMPORTEMENTS ET HABILETÉS REQUISES POUR LA RÉSOLUTION DE CONFLIT

- La confiance en soi et l'assurance
- L'affirmation de soi
- L'attitude positive
- Maîtrise de ses émotions
- L'adaptabilité interpersonnelle
- Les habiletés communicationnelles
- L'écoute active
- Le questionnement
- Les habiletés de négociation

LA RÉSOLUTION DE CONFLIT

- Choisir l'orientation stratégique appropriée
- Concevoir et appliquer une stratégie de collaboration.

PLAN D'ACTION PERSONNEL

SOLUTIONS & Co.