Plan de formation

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 reconnaitre 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

- Démonstration
- 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

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Formateur(s)

Colette Verret

Consultante senior, formatrice et conférencière, Colette a créé plusieurs programmes de formation et fait des interventions en gestion d'équipes de travail tant dans les milieux privés, parapublics que municipaux. Son approche vise à préserver la santé psychologique et l'intégrité physique du personnel. Sa plus grande force réside dans sa capacité de vulgariser et d'adapter les concepts et les contenus à la réalité quotidienne des participants. Ses activités de formation tiennent compte du plan global de formation des organisations et en assurent les liens.

Durée

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

Coût par participant en formation publique

1037 $

Prochaines dates en formation publique

25 et 26 novembre 2024 (Montréal)
10 et 11 avril 2025 (Montréal)

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/