



Anticiper et gérer les situations de conflits

Le programme de la formation – 3 jours (à adapter à la situation)

Objectifs pédagogiques : adaptation et développement des compétences :

- Comprendre et identifier les situations conflictuelles
- Repérer les moyens d'actions pour prévenir les conflits
- S'entraîner aux méthodes et techniques pour résoudre des situations conflictuelles

Contenu de formation :

1/- Introduction :

- Evolution du monde du travail
- Cadre de référence
- Les dimensions dans une situation de travail

2/- Comment qualifier un conflit ?

- Définitions et repères

3/- Pourquoi il y a des conflits ?

- Les différents types de conflits
- Les sources de tensions liées au travail
- Les différents niveaux de tensions, les étapes du conflit

4/- La gestion des conflits :

- Stratégies et rôle de l'encadrement
- Comment se positionner dans l'équipe
- Outils pour améliorer sa communication

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre :

- Formation en présentiel, Apport théorique par projection d'un power point illustré, animé et commenté par le formateur,
- Pédagogie active :
 - Alternance de théorie et d'illustrations
 - Travail sur des cas pratiques, exercices, quizz
 - Application pratique par la réalisation d'exercices en groupe ou individuels de mise en situation
 - Echanges et retours d'expériences
- Processus d'évaluation continue des compétences
- Attestation de fin de stage à l'issue
- Formateur : Isabelle PRIOL, Psychologue du travail – coach professionnel



Modalités de formation :

- Public visé : toute personne en position d'encadrement
- Prérequis : aucun
- Total maximum de 15 participants par session,
- Dates des sessions :
- Nombres d'heures par stagiaire : 14 heures
- Horaires : 9h – 12h30 / 14h – 17h30
- Calendrier et lieu de formation : à valider avec le client
- Prix : sur devis

Repas à la charge des participants