

FORMATION

Prévention et gestion des conflits et des personnalités difficiles au travail

Cette formation couvre les aspects essentiels de la gestion des conflits et des personnalités difficiles dans le but de collaborer en équipe et d'atteindre des objectifs opérationnels et stratégiques.

OBJECTIFS PRATIQUES

- ✓ **Comprendre** les mécanismes d'un conflit et ses causes.
- ✓ **Mettre en oeuvre** les stratégies de gestion du conflit nécessaires.
- ✓ **Mettre en place** des actions efficaces en développant les comportements gagnants pour restaurer un esprit collaboratif.

DURÉE : 2 demi-journées

APPROCHE :

Les modules de cette formation se dérouleront sur 2 jours à raison d'une plage horaire de 3.5h par jour combinant exposés, exercices pratiques, coaching et discussions en plénière. Centrée sur une approche participative et axée sur la pratique, cette formation permet d'appliquer directement vos nouveaux apprentissages dans un cadre professionnel.

CLIENTÈLE CIBLE :

Gestionnaires, futurs gestionnaires, chefs d'équipes et employés souhaitant maîtriser les outils de résolution de conflit pour assurer une collaboration efficace, durable et pacifique au sein des équipes.

THÈMES ET CONTENUS

- **Conflits au travail :** Types de conflits. Les 6 causes sous-jacentes aux conflits. Les 5 phases d'un conflit. Spécificités des conflits générationnels.
- **Gestion et régulation des conflits :** Connaître son propre style de gestion des conflits. Le rôle de régulation du gestionnaire. Les règles de régulation à mettre en place au sein de l'entreprise. Les 4 types de règles de régulation.
- **Stratégies de résolution de conflits :** Équilibre entre contrôle et autonomie. Équilibre entre affirmation de soi et coopération. Le triangle ACC (attitude, contexte, comportements). Savoir quelle stratégie utiliser et quand. Processus de résolution de conflit en 6 étapes. Les règles de l'écoute active et de réaction face à la colère.
- **Gestion des personnalités difficiles :** Caractéristiques des types de personnalités dites difficiles. Identifier ce qu'est un trouble de personnalité. Savoir comment réagir face à une personnalité difficile. Mettre en place des mécanismes de contrôle dans l'entreprise.
- **Prévention des conflits :** Bâtit un climat organisationnel sain. 11 clés de prévention des conflits à mettre en place dans l'entreprise.

