Prévenir et gérer les conflits au travail

Durée: 1 jour
Public cible: Pour tous

À qui s'adresse cette formation ?

Toute personne désirant être en mesure de mieux intervenir dans une situation de conflit, qu'elle soit en position d'autorité ou non.

Objectifs de la formation

- Identifier les défis liés à la prévention et la gestion des conflits
- Clarifier les rôles et responsabilités en matière de gestion de conflits
- Comprendre les sources et les différentes phases d'un conflit
- Détecter les différentes personnalités difficiles
- S'approprier un modèle d'intervention en situation de conflit
- Favoriser le dialogue par des communications ciblées

Description sommaire

Cette formation vous permet d'être en mesure de mieux intervenir dans une situation de conflit, qu'elle soit en position d'autorité ou non. Vous explorerez les différentes sources et phases d'un conflit, détecterez les personnalités difficiles et vous approprierez un modèle d'intervention pour favoriser le dialogue par des communications ciblées.

Contenu du plan de cours

Les conflits

- Qu'est-ce qu'un conflit?
- Les différentes sources d'un conflit
- Le modèle du processus de communication
- Le harcèlement
- Les composantes et les phases d'un conflit

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

La gestion des conflits

- Styles de gestion de conflits
- La solution se trouve dans la communication
- Le processus de gestion de conflits

La médiation ou la négociation raisonnée

- La médiation d'un conflit
- Les 5 étapes du processus d'intervention
- Les conditions de succès requises

Les personnalités difficiles

- Qu'est-ce qu'un comportement délicat?
- Qu'est-ce qu'une personnalité difficile?
- Les différents types de personnalité difficile

Approche et méthode pédagogique

- Exposés interactifs permettant de comprendre les concepts clés liés aux conflits et à leur gestion
- Études de cas et mises en situation pour appliquer les stratégies dans des contextes réalistes
- Exercices pratiques favorisant le développement des habiletés de communication et de gestion des conflits
- Échanges en groupe et partage d’expériences pour enrichir les perspectives et les pratiques
- Réflexions individuelles permettant d’analyser ses comportements et d’adapter ses interventions

Recommandations

Cette formation s’adresse à toute personne souhaitant améliorer sa capacité à intervenir efficacement dans des situations de conflit, qu’elle soit en position d’autorité ou non. Il est recommandé de venir avec des situations concrètes vécues afin de favoriser les liens avec la pratique et faciliter l’application des stratégies. Une ouverture à la réflexion personnelle et à la remise en question permet de mieux comprendre ses réactions face aux conflits et d’améliorer ses interventions. La participation active

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

aux échanges, exercices et mises en situation favorise l’intégration des outils de communication et de résolution de conflits. La mise en pratique des apprentissages dans son milieu de travail est essentielle pour consolider les compétences développées.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.