

# Identifier les différents types de conflits au travail pour mieux les comprendre et les gérer

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs de la formation

Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle et s'approprier les principales stratégies et techniques de résolution d'un conflit.

### Public visé

Personnes souhaitant prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail.

### Prérequis

Pas de prérequis

### Organisation & Tarifs

Modalité de formation : en présentiel

Durée : 2 journées pour un total de 14h

Tarif HT par personne: 950 €

### Objectifs Pédagogiques

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Identifier les différents types de conflits
- Savoir anticiper les conflits et identifier les méthodes de résolution
- Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une meilleure Communication

### Contenu de la formation

#### Comprendre la notion de conflit

- Définition et origines
- Les fonctions et les formes de conflit
- Les degrés et les réactions au conflit

#### Les modes de résolution des conflits

- Les résolutions primaires et évoluées
- Diagnostic et analyse de la situation
  - Les outils et les méthodes pour comprendre
  - L'écoute active
- Identifier les pistes d'actions
  - Les attitudes à adopter suivant les styles
  - L'assertivité

#### La prévention des conflits

- Sécuriser l'organisation
  - Les outils RH
- Le rôle des encadrants
- La qualité de vie au travail

## L'Equipe pédagogique

### Marie-Laure Croizé

Responsable de formation et formatrice et conseil en entreprise : organisation d'entreprise, management, position et atouts de la ressource humaine et gestion opérationnelle de centres de profits. 30 ans d'expérience professionnelle au sein d'entreprises privées à des postes à responsabilités et cadre (Commerce et services aux entreprises, dont conseil et formation professionnelle)

## En savoir plus :

bonjour@andrae.fr  
Tel 05 61 76 77 97

## S'inscrire:

[www.andrae.fr/nos-formations](http://www.andrae.fr/nos-formations)  
Catégorie "RH-Management"

# Identifier les différents types de conflits au travail pour mieux les comprendre et les gérer

## PROGRAMME DE FORMATION

### Moyens pédagogiques et techniques

Les méthodes pédagogiques actives et participatives sont privilégiées.

- Une salle dédiée à la formation (Internet, large écran TV, Paperboard, Gd tableau blanc).
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques avec exemples concrets
- Exercices, Quizz
- Echanges des pratiques et partage d'expériences
- Modèles et fiches techniques remis aux participants

### Dispositif de suivi et d'évaluation de la formation

La validation des acquis de la formation est réalisée par le formateur tout au long de la formation, à partir des productions des participants.

- Feuilles de présence à signer par demi-journée par le stagiaire et le formateur.
- Questions orales ou écrites (QCM) / Quizz.
- Exercices produits
- Formulaire d'évaluation de la formation (questionnaire de satisfaction).

### Documents remis en fin de formation

- Attestation de fin de formation / Attestation de réalisation de formation
- Attestation d'assiduité individuelle
- Bilan de fin de formation remis au client

### Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles par les personnes en situation de handicap. Merci de bien vouloir prendre contact avant inscription afin de vous accueillir dans les meilleures conditions.