

Gérer et prévenir les conflits au travail

Contexte professionnel

Les conflits au travail n'ont rien d'exceptionnel et plusieurs facteurs peuvent en être à l'origine : la cohabitation quotidienne, un désaccord professionnel ou personnel, une rivalité, un problème de communication...

Ces situations peuvent avoir des conséquences néfastes sur la productivité et la qualité des relations sociales.

Cette formation donne les clés et les outils nécessaires à la **gestion** et la **prévention des conflits de manière efficace**.

Public et conditions d'accès

Toute personne pouvant potentiellement être confrontée à des situations de tension dans son environnement professionnel ou ayant une mission d'encadrement ou d'animation d'équipe.

Prérequis : être (ou s'apprêter à être) en situation de management d'équipe.

Effectif minimum par groupe : **8** apprenants.

Effectif maximum par groupe : **12** apprenants.

 Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Objectifs

- ✓ **Identifier** les situations conflictuelles.
- ✓ **Comprendre** le fonctionnement d'un conflit.
- ✓ **Appréhender** les causes et les conséquences d'un conflit.
- ✓ **Tirer** profit du conflit.

Contacts

CMA Formation Colmar

13 avenue de la République, 68000 COLMAR

☎ 03 89 20 84 62 / ✉ gestionfcc@cm-alsace.fr

Référente handicap - Véronique LITTEL

☎ 03 88 19 79 17 / ✉ vlittel@cm-alsace.fr

Tarifs

420,00 euros net de taxes.

Possibilité de prise en charge totale ou partielle en fonction de la situation propre au participant.

Lieu et date

 La formation est proposée au sein de la section CMA de Colmar.

 Pour connaître les dates, consulter la programmation sur notre site internet : www.cm-alsace.fr.

Durée de la formation - délai d'accès

2 jours - 14 heures

Le délai moyen d'accès à la formation est de 15 jours.

Modalités de validation

Attestations de formation et de réussite le cas échéant (cf. résultat à l'évaluation sommative évoquée ci-dessous).

Modalités de formation

Cette formation est accessible en Formation Continue.

Taux de
réussite

Taux de
satisfaction

Taux de
recommandation

Non
concerné

88%

**Nouvel
indicateur**

PROGRAMME

☛ Identifier et repérer les différents types de conflits

- La différence entre conflit et désaccord
- Les sources d'un conflit
- Les signaux d'alarme

☛ Faire face au conflit

- Les différentes façons de réagir face au conflit
- Quelles sont les stratégies de résolution d'un conflit
- Garder le contrôle et comprendre les peurs : reformuler / écouter / argumenter
- Maîtriser sa communication pour prévenir les conflits

☛ Prévenir les conflits

- Anticiper un conflit
- Tirer profit des conflits passés
- Construire des outils pour mieux prévenir les conflits

Modalités pédagogiques

- Formation réalisée **en présentiel** et conduite à travers **une pédagogie active et participative** s'appuyant notamment sur les situations professionnelles vécues par les participants et des mises en situation.

Équipement technique

- Les moyens matériels mobilisés sont en adéquation avec les objectifs de la formation et le programme associé. Dans ce cadre, une session « Gérer et prévenir les conflits au travail » est conduite au sein d'une salle de formation disposant entre autres équipements d'un vidéoprojecteur et d'un accès internet haut débit.

Modalités d'évaluation

- **Positionnement** en amont de la formation.
- **Évaluations formatives** effectuées durant toute la durée de la formation.
- **Évaluation sommative** : observation des participants par le formateur tout au long de la formation : participation active, questions posées, capacité à communiquer et à interagir avec leurs pairs.

Intervenants

Formateur consultant **expert en relation humaine et pédagogie** ayant une grande connaissance du milieu de l'artisanat.



Retrouvez toutes
nos formations
sur notre site



FORMATIONS COURTES
FORMATIONS DIGITALES
CERTIFICATIONS
FORMATIONS INDIVIDUALISÉES

Conditions générales
de vente :

