

GESTION DES CONFLITS INTERPERSONNELS

La gestion des conflits interpersonnels est une compétence essentielle dans tout environnement professionnel. Ce cours vise à outiller le participant avec des stratégies efficaces pour identifier, comprendre et résoudre les conflits de manière constructive.



À l'issue de cette formation, le participant aura acquis des outils pratiques pour gérer efficacement les conflits interpersonnels, réduisant ainsi les tensions et augmentant la productivité au sein de leur organisation. Grâce à une approche pratique et interactive, il apprendra à transformer les conflits en opportunités de collaboration et de croissance.

OBJECTIFS

- Comprendre les causes profondes des conflits interpersonnels.
- Développer des compétences en communication assertive pour désamorcer les tensions.
- Identifier et appliquer des techniques adaptées de résolution de conflits.
- Promouvoir un climat de travail harmonieux et productif.
- Renforcer la collaboration et la cohésion d'équipe.

CONTENU

1. Introduction à la gestion des conflits:

- Définition et nature des conflits
- Identification des différents types de conflits
- Reconnaissance des signes avant-coureurs d'un conflit

2. Analyse des causes des conflits

- Les facteurs internes (émotions, perceptions, valeurs)
- Les facteurs externes (ressources limitées, malentendus, leadership)
- Études de cas pour analyser des situations réelles

3. Techniques de communication

- Écoute active et empathie
- Expression claire et non violente des besoins
- Gestion des réactions émotionnelles

4. Approches de résolution des conflits

- Modèle de résolution collaborative (gagnant-gagnant)
- Techniques de négociation et de médiation
- Adaptation des stratégies selon le contexte et les personnalités

5. Prévention des conflits

- Création d'un environnement de travail basé sur le respect mutuel
- Développement de politiques et procédures de gestion des conflits
- Renforcement des compétences émotionnelles et sociales

6. Mise en pratique

- Jeux de rôle et simulations interactives
- Études de cas personnalisées
- Feedback et amélioration continue