



## PLAN DE FORMATION

### Prévenir et gérer les conflits en milieu de travail

Formatrice : Diane Brunelle

**À qui s'adresse la formation** : pour tous (direction, membres d'équipes de travail).

#### Objectif général

- Comprendre les conflits en milieu de travail et les méthodes pour les gérer.

#### Objectifs spécifiques

- Savoir analyser les situations conflictuelles;
- Comprendre comment gérer les conflits de façon constructive;
- Être en mesure de créer un environnement de travail sain.

#### Contenu

- Exploration de sa réaction face aux conflits;
- Présentation des différents types de conflits et de leurs causes;
- Identification des styles de gestion de conflits et de leur impact;
- Présentation des composantes et des phases d'un conflit;
- Explication des principes de gestion de conflits interpersonnels et de groupe;
- Identification des comportements problématiques dans un milieu de travail et de la façon d'agir avec les employés conflictuels;
- Présentation des conditions favorisant un milieu de travail sain.

#### Démarche d'apprentissage

Exposé interactif, exercices pratiques, études de cas.

#### Évaluation des apprentissages

Des exercices pratiques permettront de vérifier et de développer les connaissances des participantes et des participants.