FORMATION CONTINUE

Prévenir et gérer les conflits au travail

PRÉSENTATION

Contexte

Il nous arrive tous au cours de notre carrière d'être aux prises avec une situation de conflit interpersonnel. Nombre de personnes faisant face à cette problématique rapportent ne pas savoir comment réagir à la situation, vers qui se tourner et quels moyens mettre de l'avant pour gérer le conflit. Plusieurs gestionnaires assurant l'intervention de première ligne lors de telles situations cherchent, pour leur part, à enrichir leur bagage de moyens concrets pour intervenir avec une efficience accrue. Cette formation initiera les personnes participantes aux méthodes et outils de gestion efficace des conflits relationnels au travail.

Lire l'entrevue avec François Courcy, formateur

Objectifs

Au terme de cette journée de formation, les personnes participantes seront en mesure de :

- Procéder à une analyse méthodique des situations de conflits survenant sur leur lieu de travail;
- Poser des gestes simples pour prévenir et gérer efficacement les situations de conflit les ciblant ou impliquant d'autres membres de leur équipe de travail;
- Prendre des mesures pour se prémunir contre les méfaits de ces inconduites avérées.

Public cible

Toute personne qui a à intervenir en situation de conflit, dont entre autres les gestionnaires, les professionnels et professionnelles en ressources humaines ainsi que les représentants et représentantes syndicaux.

Cette formation est offerte en collaboration avec la Faculté des lettres

DURÉE
6 heures

TARIF RÉGULIER
556 $

TARIF PRÉFÉRENTIEL
30 $

OÙ ET QUAND

Formation à distance

17 et 18 février 2027

Date limite d'inscription : 10 février 2027

Renseignements

819 821-7571

1 866 234-9355 (sans frais)

et des sciences humaines.

CONTENU

Contenu

Volet 1 : Analyser les situations de conflits relationnels au travail

- Qu'est-ce qu'un conflit relationnel?
- Quelles sont les formes de conflits présents au travail?
- Quelles sont les causes des conflits survenant au travail?
- Quels sont les personnes impliquées et leurs stratégies?
- Bien lire le langage non verbal des parties impliquées
- Quelles sont les étapes et les phases de l'escalade des conflits?
- Quelles sont les solutions habituellement mises en place et quelles sont leurs limites?
- Les trois moments de l'intervention : prévention, correction et réintégration

Volet 2 : Vous face à une relation conflictuelle

- Votre niveau de confort et votre style de gestion des conflits
- Les attitudes favorisant la gestion sereine des conflits
- Les actions efficaces pour désamorcer un conflit vous impliquant
- Les principales méthodes et techniques de négociation raisonnée pour se sortir d'une escalade de conflit

Volet 3 : Intervenir dans un conflit où vous n'êtes pas impliqués

- Évaluer l'étendue du conflit relationnel
- Deux méthodes d'intervention : la conciliation et la médiation de réinsertion
- L'intervention auprès de « personnes conflictuelles »
- L'évaluation de l'efficacité d'une intervention

Volet 4 : Se protéger dans la gestion des conflits et de la violence : quelques méthodes

- À quoi s'expose-t-on?
- Quelles sont les mesures préventives à prendre?
- Quelles sont les mesures correctives pour récupérer des relations conflictuelles ou interventions sur des conflits relationnels?

Approche pédagogique

Présentations, discussions et exercices pour ancrer les notions de façon expérientielle.

Afin d'enrichir la formation et de la rapprocher le plus possible de votre contexte de travail, vous serez invité à remplir un questionnaire avant la formation.

PERSONNE FORMATRICE



FRANÇOIS COURCY

François Courcy est professeur titulaire au Département de psychologie de l'Université de Sherbrooke. Il est également psychologue et conseiller en ressources humaines agréé.

Depuis plus de 15 ans, il poursuit des travaux de recherche portant sur le rôle des organisations dans la promotion de la santé psychologique de leurs membres ainsi que sur la violence et le harcèlement au travail.

Il possède aussi plusieurs années d'expérience en consultation auprès d'organisations de divers secteurs, dont les secteurs de la santé et des services financiers. Sa gamme de services professionnels inclut l'évaluation de potentiel, le diagnostic organisationnel et la formation du personnel. Ses partenaires de recherche, ses étudiants et clients le décrivent comme une personne rigoureuse, flexible et accessible.

TARIFS ET HORAIRE

Tarifs

TYPES D'INSCRIPTION	PRIX
Inscription avec code de rabais (formation à 5$ de l'heure)*	30,00 $
Inscription hâtive à 30 jours ou plus avant la formation	500,00 $
Inscription UdeS pour étudiant, diplômé ou employé	500,00 $
Inscription régulière à 30 jours ou moins avant la formation	556,00 $

Note : Les prix indiqués sont pour une personne, ne comprennent pas les taxes et peuvent être modifiés sans préavis.

*Certaines dates de cette formation sont offertes **à 5$ de l'heure avec la participation financière du gouvernement du Québec**. Si vous êtes travailleuse et travailleur du secteur privé au Québec, cliquez ici pour connaître les conditions d'admissibilité et demander un code de rabais applicable au moment de passer à la caisse.

Politique d'annulation et d'abandon

Horaire

FORMATION À DISTANCE

17 et 18 février 2027

- 17 février de 13 h à 16 h

- 18 février de 9 h à 12 h

ACCRÉDITATION OU PARTENARIAT

Partenaire

Gouvernement du Québec

Avec la participation financière de :

Québec

Certaines dates de cette formation sont offertes **avec la participation financière du gouvernement du Québec**, cliquez ici pour connaître les conditions d'admissibilité.