



# FORMATION SUR MESURE

## Plan de formation

0,7 UEC

*Prévenir les conflits pour mieux les gérer*

---

### Description

Malgré la bonne volonté de tous, les conflits sont inévitables en milieu de travail et il n'y a rien de plus destructif pour le climat d'une organisation que de fermer les yeux. Avant d'aborder la façon de les résoudre, nous explorerons ensemble comment les conflits naissent et comment les prévenir en maintenant des relations de travail saines et en gardant les canaux de communications ouverts. Nous concluons la rencontre avec le cas des personnalités difficiles à gérer.

### Objectifs

Au terme de la formation, les participants seront en mesure de :

- comprendre ce qui est à la source des conflits interpersonnels;
- découvrir des moyens pour maintenir des relations harmonieuses et des canaux de communication ouverts;
- connaître les cinq stratégies de gestion de conflits;
- apprendre à gérer un conflit par la collaboration;
- savoir comment faire une demande de changement de comportement ou d'attitude.

### Contenu

#### **Partie 1 : « Prévenir plutôt que guérir »**

- Quelques principes pour prévenir les problèmes interpersonnels
- Les biais perceptuels et la gestion des conflits
- Le concept du compte de banque émotif de S. Covey
- Réflexion sur la collaboration
- Comment maintenir l'harmonie
- Rappel des principes pour donner et recevoir du feed-back
- Savoir bien formuler ses demandes
- Savoir refuser
- Savoir faire face aux accusations et aux critiques

#### **Partie 2 : « Gérer plutôt que se faire organiser »**

- Reconnaître, comprendre et gérer les conflits
- Saisir la forme du conflit et les types de conflits
- Les conflits et la position hiérarchique
- Cinq stratégies de gestion du conflit
- L'efficacité des modes de gestion d'un conflit
- La gestion d'un conflit interpersonnel par la coopération

### Partie 3 : « Ne pas y laisser sa peau »

- Distinction entre employés en difficulté et personnalités difficiles
- La gestion des personnes difficiles
- Les étapes d'intervention vers la mesure disciplinaire
- Prendre soin de soi
- Comment demander un changement d'attitude ou de comportement
- Reconnaître les problèmes de santé mentale

### Clientèle visée

- Professionnels et gestionnaires



#### Note

##### **Attestation de participation**

Pour chaque formation suivie, une attestation correspondant au nombre d'heures de participation sera émise par le Centre du savoir sur mesure de l'Université du Québec à Chicoutimi à chacun des apprenants.

Une (1) unité d'éducation continue (UEC) est attribuée pour dix (10) heures de participation à une activité d'éducation continue. Un seuil minimal de 80 % du nombre d'heures de participation par activité concernée doit être suivi pour recevoir une attestation de participation.

##### **Contrôle des présences**

Les activités sont offertes de telle façon que le CESAM contrôle la présence physique continue de chaque participant, tout au long de l'activité.