



Université du Québec à Chicoutimi PLAN DE FORMATION EN LIGNE



6 h



0,6

Unité d'éducation continue

Gérer de manière bienveillante les différends et les conflits en milieu de travail

Description

La gestion des différends et des conflits s'avère au cœur du climat de travail au sein des organisations. Les techniques d'intervention diffèrent grandement, dépendamment si c'est un simple différend, un conflit ou si la situation implique un individu avec une personnalité toxique.

Au cours de cette formation, vous serez sensibilisé ou sensibilisée aux approches adaptées en fonction des personnes impliquées et des situations en cause dans l'événement conflictuel. En ce sens, des outils inspirés de la bienveillance à la compassion, en passant par la médiation et la gestion de personnalités difficiles, permettront de faire un tour d'horizon de plusieurs pratiques efficaces en gestion de conflits.

Venez enrichir votre coffre à outils professionnel afin de contribuer à un milieu de travail davantage harmonieux, sain et humain.

Objectifs

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

- Identifier les principaux types de différends et de conflits en milieu de travail et leurs assises;
- Identifier son principal style comportemental en situation de gestion de différends et de conflits;
- Prévenir et désamorcer la bombe émotionnelle lors de différends et de conflits;
- Analyser des cas concrets de gestion de conflits, afin d'intégrer par l'intermédiaire d'exemples pratiques, des techniques de gestion de conflits.

Contenu

- La distinction entre un différend et un conflit;
- Les types de conflits et leurs origines;
- Les composantes cognitives (dont les perceptions et la subjectivité), émotionnelles, comportementales et environnementales lors d'un conflit;
- La technique pour désamorcer un différend et le gérer afin d'éviter le conflit;
- Les principaux modes de résolution de conflits;
- La stratégie pour résoudre les conflits de façon bienveillante et constructive;
- Les modèles de médiation;
- Les techniques pour gérer la situation conflictuelle lorsque les gens sont de mauvaise foi, ont des personnalités toxiques ou lors d'un contexte d'intimidation et de harcèlement;
- Les apprentissages et bénéfices à la suite de la gestion d'un conflit.

Formateur



Claude-Michel Gagnon

Claude-Michel Gagnon, psychologue, est chargé de cours à l'Université du Québec à Chicoutimi, chargé d'enseignement à l'École nationale d'administration publique et professeur associé à l'Université de l'Ontario français. Son enseignement et ses formations portent sur le développement personnel du gestionnaire, le développement de carrière et des compétences, les habiletés de direction, la gestion des équipes et l'animation de réunions, la gestion des employés difficiles et /ou en difficulté, la santé mentale au travail, l'estime de soi, la prévention et l'intervention en contexte de dépendances et la psychologie interculturelle et en contexte de diversité. Il est un adepte de l'approche systémique, de la psychologie positive et des interventions stratégiques axées sur les compétences et les solutions. Reconnu pour son dynamisme, ses présentations sont agrémentées d'exemples concrets, d'outils pratiques et d'une pointe d'humour.

Nombre d'heures

6 heures

Frais d'inscription

400 \$ plus les taxes applicables

Clientèle visée

Cette formation s'adresse aux cadres, aux gestionnaires, et aux professionnels ou professionnelles des organisations publiques ou des entreprises privées.

Formation continue

Université du Québec à Chicoutimi
555, boulevard de l'Université
Chicoutimi (Québec) G7H 2B1
418 545-5011, poste 1212
formationcontinue@uqac.ca
formationcontinue.uqac.ca

NOTES

Attestation de participation : Pour chaque formation suivie, une attestation correspondant au nombre d'heures de participation sera émise par la Formation continue 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.

Outils complémentaires : Des mesures de suivi de la progression de l'équipe d'implantation sont également disponibles pour les dirigeants qui le souhaitent. Possibilité d'accompagnement supplémentaire d'un conseiller virtuel ou sur place. Un soutien technique est disponible pour le dépannage en ligne et pour répondre à toutes vos questions d'ordre technique.