UQO | FORMATION CONTINUE

Compétences personnelles et relationnelles

Gestion de conflits et de situations difficiles en milieu de travail

À distance 525 $

27 avril 2027 | 9:00 à 16:00

Inscriptions acceptées jusqu'au 13 avril 2027

Contexte

Il est pratiquement impossible d'imaginer un milieu de travail exempt de conflits, car il s'agit d'un phénomène naturel, exacerbé par la rareté des ressources, l'interdépendance des activités de travail, la pression pour la performance, les différences interpersonnelles et l'omniprésence du travail en équipe. Si les conflits ne sont pas gérés, ils engendrent des conséquences néfastes telles que l'hostilité, le manque de coopération, la destruction de relations et une baisse de performance tant au niveau individuel qu'organisationnel. Par contre, gérés efficacement, ces conflits génèrent un meilleur esprit d'équipe et ils stimulent la créativité, l'innovation et le changement.

Objectifs pédagogiques

La formation vise à vous outiller afin de diagnostiquer les différents types de conflits, leurs sources et leurs causes. Elle favorise la compréhension de l'évolution d'un conflit et la mise en pratique de différentes stratégies de gestion de conflits pour faire face à une situation difficile. Au terme de la formation, vous serez en mesure :

- de distinguer les différents types de conflits;
- de diagnostiquer les sources des conflits;
- de reconnaître les signes de l'escalade d'un conflit;
- d'analyser votre propre style de gestion des conflits;
- de choisir une stratégie de gestion de conflit selon les situations;
- d'appliquer et d'analyser le processus de gestion de conflits.

Contenu

- Les types de conflits
- Les sources des conflits
- La relation entre conflit et performance
- Les conséquences des conflits
- Les conditions organisationnelles qui attisent l’émergence des conflits
- Le processus d’escalade d’un conflit
- Les stratégies de gestion des conflits

Approche pédagogique

La formation fait appel à plusieurs méthodes pédagogiques. Ainsi, en plus de courtes présentations magistrales pour expliquer les concepts, la formation inclut des exercices d’application, des analyses de cas, l’utilisation d’outils d’évaluation personnelle, des discussions en équipe et des mises en situation afin d’appliquer dans le concret les concepts enseignés.

Clientèle cible

Cette formation s’adresse à toute personne désirant être en mesure de mieux intervenir dans une situation de conflit, qu’elle soit en position d’autorité ou non.

Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d’une durée de 6 heures et donne droit à 0,6 UFC-UQO.

Logistique et déroulement

- Les groupes seront limités à un maximum de 15 personnes participantes.
- La formation se déroulera via la plateforme Zoom.
- Pour assurer une bonne qualité de connexion, un accès Internet à haute vitesse et un microphone sont nécessaires.
- Bien que l’utilisation d’un ordinateur soit privilégiée, d’autres dispositifs technologiques sont également acceptés.
- Afin de maximiser l’interaction et la dynamique de groupe, nous recommandons fortement l’utilisation d’une caméra.
