

☞ Compétences personnelles et relationnelles

# Gestion de conflits et de situations difficiles en milieu de travail

## 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.

## Contenus

- 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 7 heures et donne droit à 0,7 UFC-UQO.

## Formatrice

*Anastassia Markova* travaille à la croisée des contextes de la psychologie organisationnelle et de la psychothérapie depuis 1991. Elle donne actuellement des cours en psychologie organisationnelle à l'UQO et travaille comme psychologue clinicienne en pratique privée. Elle a une longue expérience de consultante dans plusieurs contextes : compagnies privées, structures policières, fonction publique, institutions européennes, organisations internationales. Ses études dans le domaine de la psychologie, du droit et de la gestion lui permettent d'avoir une approche originale lors de l'intervention auprès des organisations. Dans ses conférences et activités de formation continue, elle intègre la perspective organisationnelle et celle de l'individu. Elle est membre de l'Ordre des psychologues du Québec et formatrice agréée par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

---

<https://formation-continue.uqo.ca/formation-continue/gestion-conflits-situations-difficiles-milieu-travail>