



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 efficacité 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 conduites 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.

DURÉE

**6 heures**

TARIF RÉGULIER

**495 \$**

TARIF PRÉFÉRENTIEL

**445 \$**

OÙ ET QUAND

**Formation à distance**

**18 et 19 février 2025**

*Date limite d'inscription : 11  
février 2025*

**Renseignements**

819 821-7571

1 866 234-9355 (sans  
frais)

Cette formation est offerte en collaboration avec la Faculté des lettres

## 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 régulière à 30 jours ou moins avant la formation	495,00 \$
Inscription hâtive à 30 jours ou plus avant la formation	445,00 \$
Inscription UdeS pour étudiant, diplômé ou employé	445,00 \$

Note : Les prix indiqués sont pour une personne et ne comprennent pas les taxes.

Certaines dates de cette formation sont offertes **avec la participation financière du gouvernement du Québec**. Si vous êtes travailleuse et travailleur du secteur privé résidant ou occupant un emploi sur le **territoire de la Montérégie**, [cliquez ici](#) pour connaître les conditions d'admissibilité. Si vous résidez ou travaillez sur le **territoire de l'Estrie**, [cliquez ici](#) pour connaître les conditions d'admissibilité.

Les frais d'inscription incluent le matériel de cours.

Une pause-café est incluse lors des formations en présentiel.

### Politique d'annulation et d'abandon

## Horaire

### FORMATION À DISTANCE

18 et 19 février 2025

- 13 h à 16 h

## ACCREDITATION OU PARTENARIAT

### Partenaires

#### Gouvernement du Québec (Montérégie)

Certaines dates de cette formation sont offertes avec **la participation financière du gouvernement du Québec**. [Cliquez ici](#) pour connaître les conditions d'admissibilité.

#### Gouvernement du Québec (Estrie)

Certaines dates de cette formation sont offertes **avec la participation financière du gouvernement du Québec**. [Cliquez ici](#) pour connaître les conditions d'admissibilité.