

DESCRIPTION DU COURS

Nous sommes tous, un jour ou l'autre, susceptibles de vivre des conflits au travail. Ce qui a pour effet d'augmenter les insatisfactions et de détériorer le climat. Sans compter les coûts associés au temps investi à tenter de le régler et à ses conséquences indésirables : absentéisme, stress, désengagement, départ, perte de productivité, harcèlement, etc.

Qu'il soit structurel, relationnel, de valeur ou d'intérêt, si l'on veut éviter qu'il s'envenime, la gestion des conflits au travail est primordiale. Malheureusement, trop de leaders évitent le conflit, en attendant que les choses passent.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Basé sur des expériences véritables de gestion, le cours *Gestion des conflits au travail* représente une occasion pour le participant de :

- Faire la distinction entre un conflit et un différend ;
- Réfléchir sur son style de gestion des conflits ;
- Reconnaître, à l'aide d'indicateurs, les sources de conflits, leurs conséquences et leurs coûts pour l'entreprise ;
- Comprendre l'importance d'un bon diagnostic pour cerner le cœur du problème ;
- Reconnaître la nécessité d'intervenir ;
- Discerner les meilleures stratégies d'intervention pour gérer les conflits ;
- Découvrir les objectifs et les critères pour qu'une intervention soit efficace ;
- Prévenir l'escalade des conflits.

CLIENTÈLE VISÉE

Ce cours s'adresse à ceux et celles qui encadrent du personnel, qui aspirent à le faire ou qui sont en soutien à la gestion des ressources humaines.

STRATÉGIES DE FORMATION

Nos stratégies de formation sont dynamiques et variées (tests, exercices, coaching, analyses de cas, jeux de rôles, sessions plénières, etc.). Il s'agit de stratégies :

- Orientées vers le développement et l'acquisition de compétences clés ;
- Guidées par le souci de contribuer à l'intégration de ces compétences dans les pratiques courantes de gestion des participants, en visant des changements durables ;
- Axées sur la réalité des participants et de leur entreprise.

DATE, ENDROIT ET INSCRIPTION

Consultez le site www.objectifcoaching.com ou communiquez avec nous pour connaître les dates, les heures, le lieu et les modalités d'inscription aux prochaines sessions publiques.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Pour permettre à chacun des participants d'acquérir les compétences clés et d'atteindre les objectifs, l'activité de formation est donnée en petits groupes.

DURÉE

Une journée de 8 h 30 à 16 h 30.

COÛT

Les frais de participation sont de 385 \$ (442,65 \$ avec taxes) par personne. Ce qui inclut la formation, le cahier du participant, des outils pratiques, des tests, des exercices, l'attestation et une pause santé.

Des réductions peuvent s'appliquer pour les personnes d'une même entreprise (voir les conditions mentionnées dans le formulaire d'inscription) et à une personne qui s'inscrit à plus d'une formation prévue au calendrier durant la même saison.

Formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail (certificat n° 0051566) aux fins de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (ancienne loi du 1%, maintenant la *Loi sur les compétences*). Pour en connaître davantage, communiquez avec le centre local d'emploi (CLE) de votre région.