

# COMMENT DÉSAMORCER LES CONFLITS AU TRAVAIL

FORM18

## DESCRIPTION DE LA FORMATION

C'est bien connu, les conflits en entreprise peuvent nuire au climat de travail et avoir des répercussions importantes sur l'ensemble de la productivité. Comme gestionnaire, il est essentiel de savoir régler des conflits, mais il est encore plus important et rentable de savoir les désamorcer. Apprenez à reconnaître, à prévenir et mieux gérer une situation conflictuelle pour la santé globale de vos employés et de votre organisation.

## OBJECTIF TERMINAL

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de bien reconnaître les différentes sources conflictuelles et sera en mesure d'intervenir de la bonne manière et au bon moment avec les personnes concernées tout en minimisant les impacts négatifs dans l'entreprise.

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- **Reconnaître** les sources de conflits potentiels
- **Réfléchir** aux impacts positifs et négatifs des conflits
- **Développer** une ouverture à leurs besoins et aux besoins des autres
- **Évaluer** les conflits et les tensions pour déterminer la meilleure stratégie à appliquer dans le respect de chaque membre de l'équipe
- **Intervenir** adéquatement dans les situations conflictuelles

## CONTENU

- Les facteurs potentiels de conflits
- Démystifier et définir un conflit
- Méthodologie et outils de prévention
- Intervention selon le type de conflit
  - Le conflit entre employeurs employés
  - Le conflit entre gestionnaires
  - Le conflit entre collègues de travail
  - Le conflit entre équipes de travail
- Le rôle du médiateur
- Les étapes de la résolution
- La mise en place des solutions
- Le suivi



### DURÉE :

3,5 heures  
De 8 h 30 à 12 h

### APPROCHES PÉDAGOGIQUES :

Présentations visuelles interactives  
Échanges  
Mise en situation

### CLIENTÈLE VISÉE :

Entrepreneurs  
Dirigeants  
Gestionnaires  
Toutes personnes intéressées par le sujet

### ÉVALUATION :

Formulaire d'appréciation  
Suivi après la formation

### DISPONIBILITÉ :

En entreprise FR  
En salle FR

### N<sup>BRE</sup> DE PARTICIPANTS :

Minimum de 8 participants  
Maximum 15 participants  
(sauf exception)

### PRIX :

275 \$ plus taxes/participant incluant une pause-café

**INTÉRESSÉ PAR CETTE FORMATION ? Contactez-nous pour vous inscrire**

514-914-0423

[formations@prgestionconseil.com](mailto:formations@prgestionconseil.com)

[www.prgc.co](http://www.prgc.co)

## AGIR, BÂTIR ET GRANDIR AVEC PR GESTION-CONSEIL

### LA FORMATION... UN INVESTISSEMENT À LONG TERME

Contrairement à ce que l'on croit, la formation représente un investissement plutôt qu'une dépense. Notre objectif : Vous démontrez que cela est vrai en vous offrant des formations personnalisées et adaptées à vos besoins qui feront croître le potentiel des individus de votre organisation.

C'est d'ailleurs pourquoi nous intégrons les trois éléments essentiels suivants à nos formations afin que celles-ci soient un réel investissement à long terme pour votre organisation :

- **Une analyse minutieuse des besoins de formation** selon les caractéristiques, les forces et les difficultés des personnes visées par la formation.
- Utilisation de **méthodes pédagogiques favorisant l'apprentissage et le transfert après la formation** telles que :
  - Présentations visuelles interactives
  - Exercices pratiques, jeux de rôle, mise en situation, étude de cas
  - Portfolio d'outils et de documents écrits remis à chaque participant
- **Mise en place de mécanismes de suivi et de transfert personnalisés** afin de mesurer l'impact de celle-ci.

### MODALITÉS D'INSCRIPTION ET POLITIQUES

#### COÛTS D'INSCRIPTION

- Vous devez appeler ou remplir le formulaire d'inscription en ligne afin de valider votre inscription à l'une de nos formations.
- Les coûts varient en fonction de la durée et du type de formation choisie. Le nombre minimum de participants est de 8 sauf exception. Contactez-nous pour une offre de service adaptée à vos besoins.
- Le paiement du montant total de la formation doit être acquitté à la réception de votre courriel de confirmation d'inscription, par chèque à l'ordre de PR Gestion-Conseil ou par virement bancaire.

#### ATTESTATION DE PARTICIPATION

- À la fin de la formation, chaque participant recevra une attestation de participation personnalisée indiquant le nombre d'heures et l'activité de formation suivie.
- À noter que les attestations sont remises uniquement aux participants qui assistent à la totalité des heures de la formation à laquelle ils sont inscrits.

#### ANNULATION OU SUBSTITUTION

- Toute annulation de formation doit être confirmée par courriel à [formations@prgestionconseil.com](mailto:formations@prgestionconseil.com). Les frais suivants seront exigés ou retenus dans le cas où une annulation aurait lieu :
  - **7 jours avant** le début de la formation, **aucuns frais exigés.**
  - **4 jours avant** le début de la formation, **25 % des coûts d'inscription s'appliquent.**
  - **2-3 jours avant** le début de la formation, **50 % des coûts d'inscription s'appliquent.**
  - **1 jour ou moins avant** le début de la formation, **100 % des coûts d'inscription s'appliquent.**

#### IMPORTANT

- Les participants qui omettent d'annuler leur inscription par courriel ou qui ne se présentent pas à la formation devront acquitter la totalité des coûts.
- Les substitutions de participants sont acceptées **jusqu'à un jour avant** la date de formation.
- À noter que PR Gestion-Conseil se réserve le droit d'annuler toute formation.

### SAVIEZ-VOUS QUE...

notre firme de gestion-conseil est un organisme formateur agréé (# 0058281) par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) ?

L'agrément de notre entreprise constitue pour votre organisation un moyen de faciliter la déduction des dépenses de formation des employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ou autres crédits possibles selon les critères d'admissibilité d'Emploi Québec.

**VOUS VOULEZ EN DÉCOUVRIR DAVANTAGE SUR NOS AUTRES FORMATIONS ?**

Consultez notre site internet au [www.prgc.co](http://www.prgc.co) pour voir celles-ci sous l'onglet FORMATIONS