

GESTION DES CONFLITS

FORMATION SUR MESURE

Le **Service de la formation continue et de la formation hors campus** de l'UQTR offre des activités de formation visant à répondre à des **besoins ponctuels** comme la mise à jour et le perfectionnement des connaissances et des pratiques professionnelles, l'initiation à de nouvelles thématiques ou encore l'enrichissement personnel.

Des formations existantes peuvent être **adaptées « sur mesure »** et de **nouvelles formations** peuvent être créées selon les besoins de l'organisme ou de l'entreprise. Les formations peuvent être soutenues par diverses stratégies pédagogiques, offertes dans différents endroits, et l'horaire peut être adapté.

FORMATION(S) OFFERTE(S)

GESTION DES CONFLITS

Durée : Demi-journée (3 heures) ou 2 jours (15 heures)

Nombre d'unités d'éducation continue (UEC) : 0,4 UEC ou 1,5 UEC

Lieu : À déterminer

À qui s'adresse cette formation : Toute personne qui travaille dans une organisation ou une entreprise

Nombre de participants : Entre 7 et 15 participants

THÈMES PRINCIPAUX ET OBJECTIFS

Session demi-journée (3 heures) :

- /// Identifier la nature et les sources du conflit
- /// Les styles de gestion des conflits
 - Identifier votre style de gestion des conflits;
 - Reconnaître les situations dans lesquelles ce style est approprié;
 - Reconnaître les situations dans lesquelles d'autres styles s'avèrent plus efficace.
- /// La gestion des différences
 - Appliquer un processus structuré de gestion des conflits.

Session de 2 jours (15 heures) :

- /// Introduction à la formation
 - Identifier les avantages d'une gestion constructive des conflits.
- /// Comprendre les différences individuelles;
 - Identifier votre style personnel de communication et celui des autres;
 - Modifier votre style de manière à mieux communiquer avec les autres.
- /// Comprendre le conflit

- Identifier les sources du conflit dans une situation conflictuelle;
- Identifier votre style préféré de gestion des conflits;
- Reconnaître les situations dans lesquelles ce style est approprié;
- Reconnaître les situations dans lesquelles d'autres styles s'avèrent plus efficaces.

/// L'écoute active

- Identifier des barrières majeures à une communication efficace;
- Utiliser les habiletés d'Écoute et de Réaction lors d'une résolution de problème.

/// Réagir aux idées d'autrui

- Utiliser les habiletés permettant de réagir de manière appropriée aux idées d'autrui;
- Utiliser les habiletés d'Écoute et de Réaction lors d'une résolution de problème.

/// Gérer les situations conflictuelles

- Gérer les différences de manières constructives dans une situation conflictuelles.

/// Application des apprentissages

- Identifier les principaux apprentissages que vous avez réalisés au cours de la formation;
- Préparer un plan d'action visant à appliquer dans votre milieu de travail ce que vous avez appris.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

« L'apprenant » vit des situations d'apprentissage activant les connaissances et les expériences antérieures. Des observations constatées dans leur pratique, des savoirs mobilisés et des actions menées seront utilisés tout au long de la formation. Le programme combine les présentations magistrales, l'emploi de cas, et d'exercices.

DATE DE FORMATION

Sur demande

COÛT

Pour les activités de groupe, le coût de la formation est variable en fonction du lieu de formation, de l'activité ciblée et de certains aspects logistiques. Il varie habituellement entre 1 600 \$ et 6 000 \$.

CONTACT

Service de la formation continue et de la formation hors campus

Université du Québec à Trois-Rivières
3351, boulevard des Forges, C.P. 500
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7

Téléphone : 819 376-5206 | Sans frais : 1 800 365-0922, poste 2124

Télécopieur : 819 376-5207

Courriel : formation.continue@ugtr.ca