



DESCRIPTION DÉTAILLÉE ET HORAIRE

GÉRER LES CONFLITS EN MILIEU DE TRAVAIL

Avec Me Céline Vallières, Médiatrice agréée

En Collaboration avec le Collège d'Alma, Service aux entreprises

DESCRIPTION DÉTAILLÉE

Description : Il est normal de vivre des conflits au travail, cela fait partie de la vie et des interactions entre les êtres humains. Toutefois, le conflit ne doit pas dégénérer et pour cela il faut le garder bien à l'œil et même outiller les employés à aborder eux-mêmes leurs difficultés. Mais s'ils n'y arrivent pas, c'est au gestionnaire de s'assurer d'un climat de travail sain et respectueux. À l'heure où les ressources sont rares, les défis de la crise sanitaires percutants et les communications à distance monnaie courante, la gestion des conflits devient une priorité. La recherche de solution mutuellement satisfaisante peut s'accomplir avec l'aide d'un gestionnaire outillé et préparé à faire face à différents types de conflit.

Clientèle visée : Toute personne intéressée par la gestion des conflits sur les lieux de travail que soit entre employés, avec des fournisseurs, des clients internes ou externes où différents partenaires.

Objectif général d'apprentissage : Apprendre le processus de résolution des conflits en 4 étapes et savoir comment l'appliquer.

Durée et Méthodologie : Cette formation sera d'une durée de 9 heures répartie en 3 demies journées aura lieu entièrement à distance par différentes méthodes.

- Exposés théoriques et échange avec les participants
- Échange en dyade entre les participants
- Visionnement de vidéos
- Exécution du test sur le style de réaction face au conflit
- Analyse de cas
- Cas pratique : entrevue individuelle et de facilitation

HORAIRE

Jour 1. – Comprendre la nature du conflit – le 16 mars 2022

Matériel reçu et à consulter :

- Power point
- 1. Test sur votre style de réaction face au conflit
- 2. Liste des sentiments et des besoins
- Ebook : Mes patrons se bagarrent ! Qui va gagner ?
- 2.1. Analyse de cas : Lucie et Laurent
- 3. Bibliographie

Objectifs d'apprentissage :

- Connaître les ingrédients du conflit et les différentes théories
- Découvrir le jeu des émotions et des notions sur les neurosciences
- Réaliser l'importance de travailler sur les besoins et les faits
- Connaître les cinq styles de réaction face au conflit
- Réaliser l'importance d'intervenir

HORAIRE - 13h30 à 16h30

13h30-13h50 : Accueil, tour de table, attentes des participants

13h50-14h10 : Ingrédients du conflit, différentes théories

14h10-14h25 : Perception, vision du monde et neuroscience

14h15-14h35 : Les émotions et les besoins (voir liste)

14h35-14h45 : Les différentes réactions face au conflit

14h45-15h00 : La recherche des faits

15h00-15h10 : La pause

15h10-15h40 : Analyse de cas – Lucie et Laurent

15h40-15h55 : Comment découvrir les besoins et les intérêts

15h55-16h15 : Exercice en dyade – identification de mes besoins

16h15-16h30 : Plénière et fermeture de la session

Jour 2. Recueillir l'information – le 23 mars 2022

Matériel reçu et à consulter

- Power point
- 4. Grille d'analyse et d'observation (G. Labelle)
- 5. Plainte, rôle du gestionnaire
- 6. Plainte, rôle de la plaignante
- 7. Plainte de Claude
- 8. Grille d'entrevue
- Liste des sentiments et des besoins

Objectifs d'apprentissage

- Connaître les 5 stades du conflit et l'importance de son mûrissement
- Connaître différentes techniques d'intervention, les avantages et les inconvénients
- Apprendre la roue de résolution des conflits en 4 étapes
- Utiliser l'écoute empathique
- Apprécier l'utilisation des questions et des silences
- Pratiquer une entrevue individuelle

HORAIRE : de 13h30 à 16h30

13h30-13h45 : Accueil, questions

13h45-14h00 : Les stades du conflit et les constats

14h00-14h10 : Les différentes techniques de résolution

14h10-14h25 : La roue de résolution en 4 étapes et le travail du facilitateur

14h25-14h35 : L'empathie

14h35-14h50 : Exercice d'écoute en dyade – plénière sur les obstacles

14h50- 15h00 : La grille d'entrevue

15h00-15h10 : Pause

15h10-15h20 : Les types de questions

15h20-15h50 : Exercice d'entrevue : Plainte sur le travail du coordonnateur et plénière

15h50-16h15 : Exercice d'entrevue : Plainte sur les attitudes d'une collègue

16h15-16h30 : Plénière et fermeture de la session

Jour 3. Choisir une orientation et réaliser une facilitation – le 29 mars 2022

Matériel reçu et à consulter

- Power point
- 9. Conflit – Marie-Andrée
- 10. Conflit - Gérard
- 11. Modèle de politique en gestion du harcèlement psychologique (CNESST)
- 12. Guide sur la médiation par visioconférence dans ses aspects pratiques

Objectifs d'apprentissage

- Savoir choisir son rôle en tant qu'intervenant
- Tenir en compte les politiques administratives
- Connaître les principes de l'impartialité, la neutralité et la confidentialité
- Apprendre les étapes en facilitation
- Apprendre l'importance des reflets et de la formulation
- Découvrir les 8 obstacles à la résolution des conflits
- Prendre conscience de l'effet du stress et des façons de l'atténuer
- Savoir comment agir de manière préventive
- Déterminer quels sont ses défis personnels
- Se donner un plan d'action pour augmenter ses compétences

HORAIRE – de 13h30 à 16h30

13h30-13h45 : Accueil, questions

13h45- 14h00 : Choisir son rôle

14h00-14h10 : Les politiques administratives de gestion des conflits et du harcèlement

14h10-14h20 : Neutralité, impartialité, confidentialité

14h20-14h35 : Le reflet, exercice et démonstration

14h25-14h35 : La reformulation

14h35-15h00 : Exercice en dyade – sur l'utilisation du reflet et de la reformulation

15h00-15h10 : Pause

15h10-15h40 : Exercice de facilitation avec Marie-Andrée et Gérard

15h40-15h50 : Plénière

15h50-16h05 : Les obstacles et la gestion du stress

16h00-16h15 : Rôle du gestionnaire, défis et plan d'action

16h15-16h30 : Plénière et fermeture de la session