



## Gestion de conflits en milieu de travail

01 février 2008

**Les gestionnaires, les professionnels en situation de gestion et les chefs d'équipe sont régulièrement interpellés pour résoudre des conflits au sein de leurs équipes de travail. Les résultats obtenus ne sont pas toujours complètement satisfaisants. Vous avez parfois l'impression qu'il vous manque des clés pour mieux gérer les conflits dans lesquels vous avez à intervenir.**

### Dates et régions

**Montréal : 23 octobre 2007**

**Québec : 4 décembre 2007**

### CLIENTÈLE VISÉE

L'atelier s'adresse aux gestionnaires, aux professionnels et aux chefs d'équipes des bibliothèques ou des centres de documentation qui souhaitent optimiser leurs habiletés à gérer les conflits.

### OBJECTIFS

Développer des connaissances et des habiletés dans la résolution de conflits.

### CONTENU

1. Les composantes et types de conflits :
  - a) Éléments d'un conflit;
  - b) Types de conflits;
  - c) Harcèlement en milieu de travail;
2. Les impacts, les barrières :
  - a) Conséquences (impact des conflits);
  - b) Barrières à la résolution des conflits;
3. La dynamique des conflits;
4. Les conflits organisationnels et rôle des gestionnaires;
5. Comment résoudre les conflits :
  - a) La résolution de conflit;
  - b) Un conflit mal résolu peut se transformer en harcèlement;
  - c) Une stratégie de résolution de conflit, la négociation raisonnée;
6. Votre style de résolution de conflit;
7. Comment prévenir les conflits;
8. Mon plan de développement personnel en gestion des conflits.

Claude Séguin,  
Conseiller agréé en ressources humaines.

### Notes

---

*Programme de formation continue 2007-2008*