



**Nous vous invitons à participer à un séminaire s'adressant à tous les concessionnaires en titre, aux directeurs des différents services ainsi qu'à tous les gestionnaires de votre entreprise qui supervisent des employés.**

**Cette formation vous est offerte GRATUITEMENT**

Le gestionnaire n'est pas à l'abri des situations de malentendus et de prises de bec, aux échanges « musclés », aux chicanes et aux relations tendues qui pourraient devenir des conflits interpersonnels.

Certaines actions et conditions peuvent prévenir l'apparition de ces situations délicates. Certaines habiletés et comportements peuvent permettre aussi de les détecter. Que faire toutefois, lorsque, malgré ces initiatives, le conflit surgit quand même ?

Néfaste et source de nombreux effets négatifs coûtant cher à l'organisation en termes d'efficacité, de qualité de vie au travail et même de réclamations pour lésion psychologique, le conflit interpersonnel doit être traité habilement, efficacement et selon un processus où le gestionnaire aura un rôle clé dans le succès de l'intervention.

### **Objectifs de la formation**

Au terme de l'atelier, le participant sera sensibilisé à :

- COMPRENDRE ce qu'est un conflit interpersonnel ;
- IDENTIFIER les différentes formes et sources de conflits ;
- RECONNAÎTRE les conditions à considérer et à mettre en place pour maximiser les chances de réussite incluant l'utilisation de certaines techniques de communication.

### **Contenu de la formation**

#### **PRÉVENTION :**

- Conséquences des conflits
- Outils de communication
- Gérer de façon proactive les valeurs et les attentes de comportement dans l'organisation
- Rôle attendu du gestionnaire
- Utilisation de la rétroaction constructive

#### **DÉTECTION**

- Utilisation du lien relationnel avec les employés pour la détection des conflits
- Percevoir la croissance d'un simple malentendu jusqu'au conflit
- Les rumeurs et les clans, des sources d'information privilégiée

#### **GESTION D'UN CONFLIT**

- Processus de gestion d'un conflit
- Préparation des rencontres individuelles
- La rencontre de médiation
- Le suivi

## Approche utilisée

Le séminaire sera dispensé par monsieur Stéphane Huot, formateur chevronné de la firme COSE qui présentera la matière sous forme d'exposé dynamique. Des discussions interactives permettront de clarifier le rôle attendu du gestionnaire dans la résolution du conflit et vous pourrez mesurer l'impact de votre propre style d'intervention avec l'aide d'un questionnaire. Enfin, des ateliers pratiques en sous-groupes vous permettront d'expérimenter les cinq étapes du processus à utiliser pour résoudre un conflit interpersonnel.

## SEMINAIRE SUR LA GESTION DES CONFLITS AU TRAVAIL

Nous vous invitons à participer à ce séminaire qui s'adresse aux concessionnaires en titre, aux directeurs des différents services ainsi qu'à tous les gestionnaires de votre entreprise qui supervisent des employés.

**Pour vous inscrire, retournez ce formulaire par télécopieur au 418 266-5600**

**Une confirmation vous sera transmise 2 semaines avant la formation**

**Un minimum de 10 participants est requis.**

**Pour de plus amples renseignements, composez le 418 523-2991, poste 232**

### Cocher l'endroit choisi

#### TROIS-RIVIÈRES

**Vendredi 19 septembre 2014 – 8 h à 12 h**  
*Resto-Bar Le Mondo, 120, rue des Forges (819 840-0404)*

#### SEPT-ÎLES

**Jeudi 25 septembre 2014 – 12 h 30 à 16 h 30**  
*Hôtel Gouverneur, 666, boul. Laure Salle Coulonges (418 962-7071)*

#### GATINEAU

**Jeudi 16 octobre 2014 – 12 h 30 à 16 h 30**  
*Hôtel Clarion, 111, rue Bellehumeur Salon Gatineau (819 568-5252)*

#### ST-JÉRÔME

**Vendredi 17 octobre 2014 – 8 h à 12 h**  
*Best Western Plus, 420, Mgr Dubois Salle St-Jérôme 1 (450 438-1155)*

#### RIMOUSKI

**Jeudi 23 octobre 2014 – 8 h à 12 h**  
*Hôtel Rimouski, 225, boul. René-Lepage Est Salle Mgr Courchesne (418 725-5000)*

#### ALMA

**Vendredi 24 octobre 2014 – 8 h à 12 h**  
*Hôtel Universel, 1000, boul. des Cascades Salle Abitibi-Bowater (418 668-5261)*

#### ROUYN-NORANDA

**Lundi 3 novembre 2014 – 12 h 30 à 16 h 30**  
*Hôtel Gouverneur, 41, 6<sup>e</sup> Rue Salle La Coulée d'or (819 762-2341)*

#### MONTRÉAL

**Lundi 10 novembre 2014 – 12 h 30 à 16 h 30**  
*CCAM – 2335, rue Guénette (514 331-6571)*

#### BELOEIL

**Mardi 11 novembre 2014 – 8 h à 12 h**  
*Hôtel Rive Gauche, 1810, boul. Richelieu Salle Les Érables (450 467-4477)*

#### QUÉBEC

**Jeudi 13 novembre 2014 – 8 h à 12 h \*\*complet\*\***

**Jeudi 13 novembre 2014 – 13 h à 17 h**

*Hôtel Québec, 3115, av. des Hôtels Salle Van Gogh (418 658-5120)*

#### SHERBROOKE

**Vendredi 14 novembre 2014 – 8 h à 12 h**  
*Hôtel Delta, 2685, rue King Ouest Salle Lac Brompton/Stukely (819 822-1989)*

### Inscription (EN MAJUSCULES S.V.P.)

1. \_\_\_\_\_  
(prénom & nom, titre)

\_\_\_\_\_  
(courriel)

Concession : \_\_\_\_\_

Numéro de licence : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Téléc. : \_\_\_\_\_