

# FORMATION

## CONFLIT, INCIVILITÉ ET HARCÈLEMENT AU TRAVAIL : COMMENT INTERVENIR?

### DESCRIPTIF DE COURS

Les relations interpersonnelles au travail sont complexes. Une situation peut rapidement devenir compliquée et s'envenimer. Il est important d'outiller les cadres de manière appropriée pour leur permettre de bien comprendre les implications et d'agir en toute confiance dans la gestion de leurs ressources humaines.

### OBJECTIF

L'objectif de la formation est de vous sensibiliser à ce qui constitue de bonnes pratiques en matière de situations conflictuelles. Il est impossible d'avoir un environnement de travail exempt de différends entre les collaborateurs, par contre, il est possible de gérer la situation adéquatement et d'éviter tout dérapage.

### CONTENU

- Distinction entre les différents concepts;
- Dynamique des conflits;
- Les différents types de conflits au travail;
- L'incivilité au travail et les obligations de l'employé;
- Le droit de gérance;
- Comment reconnaître le harcèlement psychologique;
- Processus de plainte;
- Les habiletés communicationnelles;
- Outils pour donner de la rétroaction efficace.

### EN ASSISTANT À CETTE FORMATION, VOUS RECEVREZ :

- Un guide sur la résolution de conflit
- Politique sur le harcèlement en milieu de travail

### DURÉE

- 3 heures

