

GUIDE PRATIQUE STRATÉGIQUE

POUR GÉRER LES DIFFÉRENDS ET PRÉVENIR LES CONFLITS
EN PÉRIODE DE CHANGEMENT

AVEC LINDA BÉRUBÉ

INTRODUCTION

Le **Guide Pratique Stratégique pour gérer les différends et prévenir les conflits en période changement** vous propose des moyens concrets pour gérer au mieux les situations délicates rencontrées et éviter les dérapages qui risquent de survenir lors de la gestion d'un différend. Les modules 1 à 3 vous proposent des théories, des tests et des mémos sur les multiples façons d'aborder les conflits, les attitudes à adopter pour faciliter les échanges et les questions clés pour cerner les besoins insatisfaits à l'origine des différends. Dans les modules 4 et 5 vous découvrirez des points de repères pour analyser les conflits dans toute leur ampleur et faire des choix d'intervention judicieux. Le processus de gestion informelle des conflits en quatre étapes, présenté dans le module 6, vous permettra d'articuler dans une approche cohérente, les techniques, les attitudes et les stratégies des modules précédents. Cette formation s'adresse à toute personne intéressée à veiller à la qualité des communications et à tirer parti des différends qui font partie de la vie au travail pour améliorer la performance des équipes.

THÈMES ABORDÉS

- MODULE 1:** Porter attention aux signes avant-coureurs de conflits pour en prévenir l'escalade.
- MODULE 2:** Choisir ses réactions face aux différends: de la réaction instinctive aux choix conscients.
- MODULE 3:** Se défendre sans attaquer: attitudes et techniques de communication pour préserver ou rétablir la confiance.
- MODULE 4:** Analyser le conflit dans toute son ampleur : contexte, zones relationnelles, sources, intensité, évolution.
- MODULE 5:** Comment orienter l'intervention dans le respect des principes de proximité, de précocité et de gradation.
- MODULE 6:** Faciliter une rencontre informelle de gestion des conflits avec le processus en 4 étapes.

FORMATRICE

Linda Bérubé est médiatrice accréditée et membre de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ). Travailleuse sociale de formation elle a été pionnière de la médiation familiale au Québec. Elle a publié *La médiation familiale étape par étape, le guide du médiateur*, Publications CCH (2009) et *Rompre sans tout casser*, Éditions de l'Homme (2001). Au cours des 25 dernières années elle a formé des médiateurs familiaux et des médiateurs généralistes au Québec, en France et en Belgique. Elle a également formé des employés, des gestionnaires et des conseillers en ressources humaines lors de la mise en place des politiques en matière de prévention du harcèlement psychologique au travail. Elle agit régulièrement comme consultante en gestion de conflits, médiatrice et formatrice en milieu organisationnel. Elle enseigne les cours Médiation pratique générale et Médiation organisationnelle au programme de prévention et de règlement des différends à la Faculté de Droit de l'Université de Sherbrooke.

FORMAT

Six modules de formation en ligne d'environ 50 minutes chacun qu'il est possible de se procurer séparément ou en bloc.

UNE FORMATION DYNAMIQUE ET DES OUTILS PRATIQUES

Une formation qui identifie des différends vécus en période de changement, propose des notions théoriques et des stratégies pour gérer ces différends et prévenir ou traiter les conflits. Le tout accompagné d'exercices, de pièges à éviter et d'aide-mémoire pour un usage quotidien.

Le changement peut provoquer des conflits

La période de transition est un terrain fertile pour l'apparition de différences qui conduisent à des différends. Plusieurs groupes ne deviennent pas aussi performants qu'ils le souhaiteraient, car les personnes ne veulent pas confronter leurs différences et leurs divergences, craignant justement de faire éclater un conflit.

Rien de plus pratique qu'une bonne théorie

Plusieurs professionnels dans des domaines aussi divers que la communication, la psychologie, la gestion, le management et l'intervention psycho-sociale ont étudié la gestion des conflits. Je partagerai avec vous les théories qui m'ont été les plus utiles dans ma pratique de médiatrice organisationnelle.

Les stratégies donnent du sens à l'action

Les théories ne prennent leur sens que si on peut les mettre en application. Nous verrons comment intégrer la gamme des stratégies de communication, de négociation et le processus de résolution des conflits pour leur donner du sens et bien les utiliser en fonction du rôle professionnel et hiérarchique exercé.

Pour mieux vous connaître

Les exercices que je vous propose sont destinés à vous permettre de développer une pratique de plus en plus consciente et qui tient compte de votre style propre.

Les principaux pièges à éviter

Les nouvelles façons de faire sont parfois difficiles à intégrer. Il est parfois plus facile de faire attention aux pièges à éviter. Je vous décrirai 10 pièges qui nous guettent et les stratégies pour les éviter ou pour s'en sortir. Un jeu de cartes plastifiées est disponible sur notre site web.

Des aide-mémoire pour faciliter l'action

Afin de faciliter l'application pratique des enseignements, vous aurez accès à des aide-mémoire qui pourront vous accompagner au quotidien.

POST-FORMATION

Des formations pratiques d'une journée (6.5 heures) seront organisées dans différentes régions pour les personnes qui auront suivi la formation de base de 6 modules. Des groupes sont prévus à Québec, Montréal, Paris, Colmar, Toulouse et Bruxelles et sur demande des formations pourront être organisées dans les endroits qui pourront réunir 10 participants et plus.

DISPONIBLE EN LIGNE

Sur le site web de
AGIRE INTERNATIONAL
www.agire.ca

POUR INFORMATION ET INSCRIPTION

Inscrivez-vous sur notre site au
www.agire.ca
ou communiquez avec Linda Bérubé
au **418 848 6595**
ou par courriel : linda@agire.ca



Linda BÉRUBÉ, MSS, TS,
CONSULTANTE EN GESTION DES CONFLITS,
MÉDIATRICE ET FORMATRICE
Affiliée à AGIRE international - www.agire.ca
Courriel : linda@agire.ca
Téléphone : (418) 848-6595
Cellulaire : (418) 571-0023