

Développement du capital humain

Communication et gestion de conflits

9 heures

À qui s'adresse ce cours?

Cette formation est conçue spécifiquement pour les gens qui souhaitent établir des relations de travail productives.

Objectifs

L'objectif général du cours est de permettre aux participants(es) d'élargir leurs connaissances dans le domaine de la communication interpersonnelle en milieu de travail et de procéder à la résolution de conflit de façon constructive.



Une fois la formation complétée, le participant recevra une attestation de formation.

Contenu

Communication

- Apprendre à faire un discours plus charismatique lors de conférences ou réunions.
- Travailler l'esprit de synthèse avec la technique des schémas conceptuels.
- Comprendre les enjeux émotionnels et psychologiques liés aux courriels et textos.
- S'exprimer efficacement avec les courriels et texto afin de minimiser les conflits.

Conflits

- Comprendre les mécanismes de défense de l'être humain sur le plan psychologique.
- Différencier le harcèlement psychologique des autres types de conflits.
- Comprendre, sur le plan psychologique, les stratégies de gestion de conflits.
- Rôles et effets du leader en situation de conflits.

Préalable

- Aucun

Méthodes d'enseignement

- Exposés interactifs
- Exercices en équipe et individuels
- Discussions

Lieux

Cégep de Trois-Rivières ou en entreprise