

**7 heures reconnues**

**Résolution de conflits et de problèmes au travail**

Formatrices:



Corinne Prost  
École des dirigeants  
HEC Montréal



Marie-Christine Albert  
École des dirigeants  
HEC Montréal

**Présentation de la formation**

Tous les gestionnaires font face aujourd’hui à des situations problématiques ou conflictuelles dans le cadre de l’exercice de leurs fonctions. Gérer ces conflits et ces problèmes nécessite des habiletés particulières, des processus d’intervention propres à ces problématiques.

Les situations problématiques peuvent impliquer des conflits entre deux ou plusieurs personnes; elles peuvent être concentrées sur un employé qui vit des difficultés de toute nature : problème de compétence, de santé mentale, d’adaptation au changement.

Cette formation aborde la façon de faire le diagnostic d’une situation de conflit entre deux ou plusieurs personnes ou d’une situation problématique individuelle et d’en faire ressortir les éléments déterminants. Elle traite des plans d’intervention qui permettent de redresser de telles situations et des habiletés sous-jacentes.

