

## Conflits et problèmes au travail :

### Comment maîtriser ces situations?



7, 8 et 9  
octobre  
2009

**Hôtel  
Le Victorin**  
19, boul. Arthabaska  
Est  
Victoriaville

Formation offerte par



avec la collaboration de  
la *Formation des cadres et des dirigeants* –  
HEC Montréal

et la contribution sans restrictions de



Des réponses qui comptent.



Séminaire réservé aux membres de l'A.P.E.S.  
et aux professionnels œuvrant dans un établissement de santé

### Le mercredi 7 octobre 2009

18 h 00 Souper  
20 h 30 Café et dessert

Présentation de deux guides rédigés par des membres de l'A.P.E.S. :

- Guide de délégation de la vérification contenant-contenu des médicaments en pharmacie d'établissement de santé
- Guide sur le bilan comparatif du médicament

### Le jeudi 8 octobre 2009

8 h 15 Mot de bienvenue  
8 h 30 Début de la formation  
10 h 00 Pause  
10 h 30 Suite de la formation  
12 h 00 Lunch  
13 h 30 Suite de la formation  
15 h 00 Pause  
15 h 15 Suite de la formation  
16 h 30 Fin de la journée

### Le vendredi 9 octobre 2009

8 h 15 Mot de bienvenue  
8 h 30 Début de la formation  
10 h 00 Pause  
10 h 30 Suite de la formation  
12 h 00 Lunch  
13 h 30 Suite de la formation  
15 h 00 Pause  
15 h 15 Suite de la formation  
16 h 30 Fin de la formation

### Le programme :

#### La gestion des conflits

- Diagnostic de la situation
- Processus d'intervention

#### La gestion des situations problématiques

- Identification de la problématique
- Analyse des composantes

#### Choix des interventions possibles

#### Habilités d'intervention en situation problématique

#### Contexte légal d'une intervention

- Les droits
- Les obligations
- Les limites

L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC accordera des unités de formation continue (UFC) aux pharmaciens qui auront assisté à l'ensemble du programme.

Le programme et la fiche d'inscription sont disponibles sur le site Web de l'A.P.E.S. [WWW.APESQUEBEC.ORG](http://WWW.APESQUEBEC.ORG), sous l'onglet « formation continue ».

L'environnement de travail génère beaucoup de transformations propices à l'émergence d'incertitude, de turbulence. Qui dans son travail n'a pas observé des situations de conflits? Quel gestionnaire n'est pas confronté à des situations problématiques qui soulèvent des tensions, des affrontements, des mésententes? Gérer des conflits nécessite des habiletés particulières, des processus d'intervention propres à cette problématique. L'improvisation n'est pas bonne conseillère. Aujourd'hui c'est une nécessité de développer un bagage de connaissances et d'habiletés pour affronter cette réalité.

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.

Le programme étudie 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. Il traite des plans d'intervention qui permettent de redresser de telles situations.



François Boulard, M. Ps.  
(psychologie industrielle et organisationnelle)  
Chargé de cours, HEC Montréal

Monsieur Boulard a travaillé pendant plusieurs années à titre de gestionnaire des ressources humaines. Il intervient maintenant comme conseiller auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé.

Il est chargé de cours à HEC Montréal et agit comme formateur principalement sur les questions liées au comportement humain au travail, à la gestion des ressources humaines, aux situations problématiques et conflictuelles et à la gestion des processus de sélection.

Son style d'animation facilite le transfert des apprentissages en milieu de travail.

### Les objectifs :

- Développer un cadre pour gérer des conflits
- Déterminer quelles sont les possibilités d'intervention compte tenu de la nature des situations conflictuelles
- Montrer au gestionnaire comment orienter les actions et les interventions pour redresser la situation conflictuelle ou problématique en tenant compte du contexte politique
- Découvrir quel style caractérise les interventions du gestionnaire compte tenu de ses caractéristiques personnelles et de la conception qu'il se fait de l'individu au travail

## FRAIS D'INSCRIPTION

(une soirée et deux journées de formation incluant taxes, documentation, repas et pauses)

	Membres	Non-membres*
Séminaire	610 \$	910 \$

- Séminaire réservé aux membres de l'A.P.E.S. et aux professionnels œuvrant dans un établissement de santé

N<sup>OS</sup> TPS 106731318 RT0001 – TVQ 1006108985

## HÉBERGEMENT

Vous devez réserver votre chambre directement à l'Hôtel Le Victorin où un bloc de chambre a été réservé au nom de l'A.P.E.S. Le tarif de la chambre est de 102 \$ en occupation simple ou double.

Veillez réserver avant le 28 septembre 2009 en composant le 1 877 845-5344 et mentionner que vous participez au séminaire de l'A.P.E.S.

Le programme de ce séminaire sera adapté au contexte de travail des pharmaciens hospitaliers. Veuillez identifier les situations réelles vécues au travail dont vous aimeriez que monsieur Boulard traite au cours de la formation.

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Démotivation/désengagement envers le travail | <input type="checkbox"/> Non respect des échéanciers  | <input type="checkbox"/> Non respect des membres de l'équipe |
| <input type="checkbox"/> Non respect de la hiérarchie                 | <input type="checkbox"/> Absentéisme                  | <input type="checkbox"/> Personne difficile                  |
| <input type="checkbox"/> Personnes qui en font trop ou trop peu       | <input type="checkbox"/> Conflits intergénérationnels | <input type="checkbox"/> Accommodements                      |
| <input type="checkbox"/> Résistance au changement                     |   |  |

Autres : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION

NOM

PRÉNOM

ÉTABLISSEMENT

ADRESSE

VILLE

CODE POSTAL

TÉLÉPHONE

TÉLÉCOPIEUR

ADRESSE COURRIEL

N<sup>O</sup> DE PERMIS

**FAIRE PARVENIR AU** Secrétariat de l'A.P.E.S.  
4050, rue Molson, bureau 320  
Montréal (Québec) H1Y 3N1

Télécopieur : 514 286-1081

Séminaire \_\_\_\_\_ \$  
(une soirée et deux journées de formation)

TOTAL \_\_\_\_\_ \$

Politique d'annulation : Aucun remboursement n'est accordé si l'annulation a lieu 3 jours ou moins avant l'événement. Cependant, le transfert des frais d'inscription à un autre participant est accepté.

**POUR INFORMATION : A.P.E.S. 514 286-0776**

### Mode de paiement

Inscription payée par : Établissement  Participant

Chèque  Visa  MasterCard  Amex

N<sup>O</sup> de la carte \_\_\_\_\_

Date d'expiration \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nom du titulaire de la carte (en lettres moulées)

\_\_\_\_\_  
Signature