

## Centre d'apprentissage en ligne pour la construction

INNOVATIONS MISES AU POINT PAR L'INDUSTRIE ET APPROUVÉES PAR L'INDUSTRIE

Description du cours

# Cours de communication, de négociation et de règlement de conflits

## RÉSUMÉ

Les renseignements présentés dans le cadre de ce cours vous aideront à améliorer vos aptitudes en communication, tant à l'oral qu'à l'écrit, ainsi que vos capacités de négociation et vos aptitudes au règlement de conflits tant dans vos contacts avec vos collègues que quotidiennement, sur votre lieu de travail.

## DESCRIPTION

Le cours de communication, de négociation et de règlement de conflits a été conçu pour aider à améliorer les aptitudes en négociation, tant à l'oral qu'à l'écrit, dans le secteur de la construction. Le cours comprend des éléments interactifs, des études de cas, des exemples pratiques, une fonction de recherche, un glossaire du cours et une bibliothèque de consultation.

## OBJECTIFS

À l'issue de ce cours, vous serez en mesure de :

- Définir ce qu'est un conflit.
- Reconnaître les étapes d'un conflit.
- Décrire l'importance de la communication.
- Utiliser des techniques de valorisation des convictions personnelles pour faire accepter son point de vue.
- Travailler plus efficacement avec des gens difficiles.
- Reconnaître les caractéristiques d'un négociateur efficace.
- Décrire de quelle façon le pouvoir peut être bien ou mal utilisé dans les négociations.
- Reconnaître quand mettre fin aux négociations.

## PUBLIC CIBLE

Ce cours est destiné aux superviseurs, aux gestionnaires de projets, etc. qui doivent travailler de façon efficace et professionnelle avec des employés, des représentants des sous-métiers, des propriétaires, des clients, des ingénieurs et des employeurs.

## DURÉE DU COURS

Le cours dure environ 4 heures.

## FORMAT DU COURS

Ce cours est offert en ligne en anglais et en français.

## CRÉDITS/CERTIFICATS

Ce cours a été accrédité par l'Association canadienne de la construction (ACC) comme comptant pour deux (2) crédits dans la certification Sceau d'or. Il faut obtenir une note finale de 75 % pour recevoir un certificat d'achèvement.



## COMMENT S'INSCRIRE

Vous devez obtenir un NIP avant de vous inscrire à ce cours. Veuillez communiquer avec votre distributeur pour obtenir votre NIP et des renseignements sur les coûts. Vous pouvez communiquer avec votre distributeur en visitant le Centre d'apprentissage en ligne à l'adresse <http://elearning.buildforce.ca>.