



FICHE TECHNIQUE DE FORMATION EN GRH

Thème : gestion des conflits et employé difficile

Durée : 1 jour ou 3 heures

But : Mieux comprendre le conflit- être capable d'agir dessus - Mettre en place une structure organisationnelle saine - Utiliser la Méthode "counselling" pour gérer les employés difficiles

Objectifs: à la fin de la formation la personne sera capable de

1. De mieux comprendre les enjeux du conflit
2. D'avoir une vision ajustée du conflit
3. D'agir selon les types de conflits
4. D'intervenir auprès d'employés difficiles et auprès des personnalités difficiles
5. De mettre en place en entreprise des actions diminuant le conflit

Public visé: personnel cadre et professionnel de la fonction public

- Contenu:
- La notion de conflit
- Les aspects négatifs et les aspects positifs du conflit
- Le cycle de vie du conflit
- Les différentes façons de réagir au conflit
- Les différents types de conflits
- Comment résoudre les conflits? (les interventions possibles)
- Conclusion
- Reconnaître les types de conflits et agir selon les types
- Intervenir auprès des employés difficiles
- Les avantages d'intervenir
- Les pièges à éviter
- Les 3 étapes d'intervention selon la méthode du "counselling"
Constater documenter et intervenir
- La démarche disciplinaire la conduite et le contenu

Méthodes pédagogiques et matériel didactique

Exposé du formateur, étude de cas, exercices individuels et en équipe, discussion en groupe, lectures et recherches suggérées, étape de suivi, échange entre les participants