

FICHE TECHNIQUE DE FORMATION EN GRH

Gestion de conflit

Mieux comprendre le conflit, agir dessus et gérer les employés difficiles

Pourquoi cette formation

Cette formation vise à mieux comprendre le conflit, à être capable d'agir dessus et à mettre en place une structure organisationnelle saine. Elle propose aussi d'utiliser la méthode du « counselling » pour gérer les employés difficiles.

Objectifs d'apprentissage

1. Mieux comprendre les enjeux du conflit
2. Avoir une vision ajustée du conflit
3. Agir selon les types de conflits
4. Intervenir auprès d'employés difficiles et de personnalités difficiles
5. Mettre en place en entreprise des actions diminuant le conflit

Détails de la formation

DURÉE

1 journée (6 heures)

FORMAT

Atelier interactif

PUBLIC VISÉ

Personnel cadre et professionnels



Sylvie Grégoire, CRHA,

MBA

+1 514 824 6747 ·

sylvie.gregoire@sgcm.com

Pour plus d'information :
sgcm.com

Plan de formation

#	ATELIER	DURÉE
1	Comprendre le conflit	3 h
2	Intervenir auprès des employés difficiles	3 h

Méthodologie

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.

Comprendre le conflit

Éléments de 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

Intervenir auprès des employés difficiles

Éléments de contenu

- Reconnaître les types de conflits et agir selon les types
- 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