



# GESTION DES CONFLITS



## Durée

1 jour (7 heures)



## Public

Tout public



## Pré-requis

Aucun

## Contexte

Les conflits font partie intégrante de la vie d'une équipe. Pour autant, la situation conflictuelle doit être traitée avant qu'elle ne se dégrade, n'impacte la santé mentale, ne génère des risques psycho-sociaux (RPS) et ne provoque une perte d'efficacité de l'équipe.

## Objectifs pédagogiques

- Définir les mécanismes d'un conflit
- Identifier les difficultés relationnelles au sein des équipes
- Déterminer des stratégies pour désamorcer et résoudre un conflit
- Créer un climat apaisé et sécurisant après un conflit

## Contenu

### • Appréhender la notion de conflit

Définition des notions de désaccord, conflit, agressivité, violence  
Identification des types de conflits  
Identification des causes des conflits

### • Connaître les étapes menant au conflit

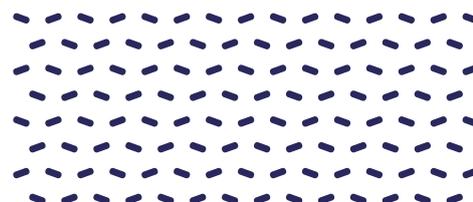
Prévention et détection des premiers signes du conflit  
Le phénomène d'escalade

### • Mesurer les conséquences du conflit sur la santé mentale

Les impacts sur les individus (santé mentale, conflits, RPS...)  
Les impacts du conflit sur la performance

### • Les clefs de la gestion des conflits

Une posture à adopter  
Une communication sur mesure



# GESTION DES CONFLITS

- **Les méthodes de résolution des conflits**

L'état des lieux : Construire la carte du conflit

Les modèles de recherche de solution : DESC et PPDA

Formalisation des solutions retenues et leur mise en œuvre

Mesure de l'amélioration sur la santé mentale et les performances

## Méthodes et outils pédagogiques

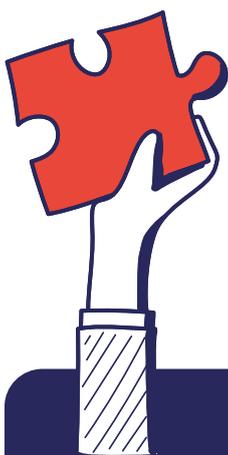
- Apports théoriques
- Échanges interactifs et partage d'expériences
- Présentation de situations et étude de cas

## Suivi et évaluation

- Tests et quizz compétences
- Évaluation de satisfaction

## Publics en situation de handicap

Nous sommes sensibles à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Si vous avez un besoin spécifique d'aménagement, contactez-nous en amont de votre inscription afin que nous puissions étudier la faisabilité de votre projet : [contactformation@iaf-reseau.com](mailto:contactformation@iaf-reseau.com)



## DÉROULEMENT & TARIFS

Nos sessions de formations sont organisées inter/intra-entreprise

**En présentiel**

**Tarif jour : 480€/jour/personne**

**Effectif minimum : 6 personnes**

Pour les groupes comportant 8 stagiaires ou plus, nous consulter