

GESTION DES CONFLITS



Durée

2 jours (14 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

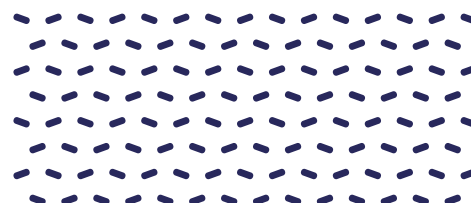
Prévention et détection des premiers signes du conflit
Le phénomène d'escalade

• 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

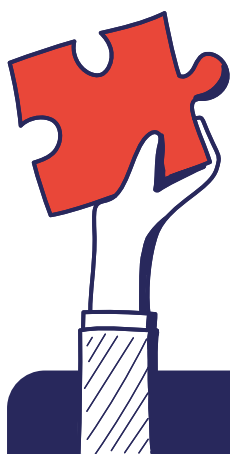
- Apports théoriques
- Échanges interactifs et partage d'expériences
- Présentation de situations et étude de cas

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



DÉROULEMENT & TARIFS

Nos sessions de formations sont organisées inter/intra-entreprise

En présentiel

Intra : nous consulter

Inter : 450€/jour/personne

Effectif minimum : 6 personnes