EDIAD
SE FORMER A DE L'AVENIR

GESTION DE CONFLITS

Objectif global

Optimiser ses capacités relationnelles et savoir gérer des situations de conflits et de stress dans le cadre des activités de personnels d'agence de services à domicile

Compétences visées

Identifier les causes de conflits
Adopter une posture professionnelle adéquate dans des situations relationnelles difficiles
Développer des stratégies individuelles et collectives pour prévenir et gérer les conflits

Public

Personnels en agence de services d'aide à domicile : assistant planning, responsable de secteur, coordonnateur, chargé d'accueil…
La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sauf prérequis incompatibles avec le handicap. Afin de faciliter et d'assurer les meilleures conditions d'apprentissage, il est toutefois vivement conseillé de nous contacter au préalable afin de nous permettre d'aménager/ adapter si besoin la formation pour la réaliser dans les meilleures conditions : contact Référent Handicap c.edonlamballe@ediad.com

Prérequis

Etre équipé PC, tablette ou mobile et connexion internet pour assister aux classes virtuelles

Méthodes pédagogiques

Expositive et active- Apports théoriques – vidéos illustratives – Ateliers de réflexion et analyse de comportements. Quiz

Profil du formateur

Consultant formateur, Spécialisé Management, ayant une parfaite connaissance des SAP/SAAD

Modalités évaluation des compétences

Positionnement – Évaluation des compétences par questionnaire final

Modalités évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction à chaud par le stagiaire – Attestation finale de validation de compétences

MODALITÉS :
Lieu : en distanciel par classes virtuelles, classes virtuelles de 2h 30
Dates : en intra uniquement, nous consulter
Durée : 7 heures 30 minutes
Nb de pers minimum 4 - max 12
Coût : nous consulter, sur demande
Envoi de devis dans les 48h de la demande
Mise en place de la session possible 1 mois après la signature de la convention, selon les disponibilités du formateur et les souhaits du client
Contact inscription : Carole Edon Lamballe
c.edonlamballe@ediad.com
06 82 64 47 32

Note attribuée par nos stagiaires à cette formation 8,5/10 (43 personnes)

Période 2026 (MAJ 092026)

GESTION DE CONFLITS

PROGRAMME

Questionnaire d'entrée en formation
Tests :
Positionnement par rapport aux situations de conflit
Autodiagnostic de mes comportements
Mes attitudes dans la communication

Le contenu de la formation

Séance 1 – Observer

Comprendre ce qu'est un conflit.
Développer une posture d'observation.
Identifier les mécanismes d'escalade.
Repérer les réactions automatiques (Fight – Flight – Freeze).
Identifier les émotions en jeu.
Analyser à qui appartient le problème.
Choisir une première posture de régulation.

Séance 2 – Se positionner

Comprendre la dynamique relationnelle du conflit.
Identifier les besoins menacés.
Analyser les tentatives de solution qui entretiennent le conflit.
Développer une posture de clarification.
Utiliser l'outil de clarification en quatre mouvements
Articuler posture managériale et cadre institutionnel.
Comprendre la place des réclamations, plaintes, EI/EIG et REX.

Séance 3 – Agir

Choisir une stratégie d'intervention adaptée.
Intervenir avec intention.
Utiliser l'outil DESC.
Mobiliser différents modes d'intervention.
Conduire un échange de régulation.
Inscrire le traitement du conflit dans la durée.
Transformer le conflit en levier d'amélioration collective.

Évaluation finale de compétences
Conclusion et clôture de la formation
Questionnaire de satisfaction