



## Coaching

- » Relève en gestion
- » Accompagnement et soutien soutenu
- » Intégration d'un nouvel employé

## Formation

## Gestion des conflits

## Conseils et accompagnement

### Gestion des conflits - Deux approches en fonction du contexte

	FACILITATION	COACHING
Objectif	Dénouer un conflit ponctuel.	Dénouer un conflit profond et développer de nouvelles compétences chez les personnes/équipes impliquées.
Étapes clés de la démarche	<ul style="list-style-type: none"><li>» Diagnostic</li><li>» Rencontres individuelles</li><li>» Rencontres avec les parties</li><li>» Identification des éléments de solution</li><li>» Engagement des parties à respecter l'entente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Diagnostic</li><li>» Rencontres individuelles</li><li>» Accompagnement des personnes/équipes impliquées pour leur permettre de nommer les divergences, d'identifier les causes et les impacts et de dissoudre les tensions existantes</li><li>» Établissement et mise en oeuvre d'un plan d'action</li><li>» Suivis</li></ul>

Les conflits interpersonnels et d'équipes sont coûteux pour les organisations\* et constituent la plus importante cause d'inefficacité organisationnelle. Ils touchent non seulement les personnes impliquées mais aussi l'environnement dans lequel elles évoluent. Accélérer le retour à un climat sain et performant est donc essentiel.

\*Selon une recherche de Santé Canada effectuée auprès de 50 000 travailleurs canadiens, lorsqu'ils observent une hausse des sources de stress dans les conditions sociales de leur milieu de travail, la probabilité qu'ils s'absentent plus de 10 jours de leur travail pour cause de maladie augmente.

\*Des chercheurs américains ont démontré, en interrogeant 5 000 personnes de neuf pays différents, que l'employé consacre 2,1 heures par semaine à composer avec des conflits.