



GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME DE FORMATION

Participants : Tout manager, encadrant de proximité, chef de projet qui désire sortir des conflits.

Objectifs :

- Identifier les prémices de conflits.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Réguler et sortir des conflits.

Durée : La formation est répartie sur 2 jours soit 14 heures.

1 Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Comment et pourquoi ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle :

2 Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre.
- Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement.
- S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter et ne pas les reproduire.

3 Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole.
- Réguler et traiter les transgressions.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
- Décider en groupe sans générer de conflit.