

Gestion des Conflits

**Les conflits sont inévitables dans toute activité humaine,
mais ils peuvent aussi être facteurs de progrès**

OBJECTIFS

- Comprendre comment et pourquoi les conflits se forment.
- Analyser efficacement le conflit et y répondre de façon adaptée.
- Gérer : anticiper, désamorcer ou dédramatiser le conflit pour y répondre de manière apaisée et efficace.

PUBLIC

Cette formation est destinée à toute personne qui, dans le cadre de son activité, est confrontée à des conflits potentiels : managers, responsables d'équipe ou de structure, chefs de projets, ingénieurs commerciaux...

DUREE : 2 jours

PEDAGOGIE

- Définition d'un conflit à partir d'exemples récents dans lesquels vous avez joué un rôle
- Pratique en matière de gestion de conflit (médiation, négociation etc...)
- Jeux de rôle : présentation du cas étudié : le contexte et l'environnement : un conflit entre un acteur et une structure représentée par son dirigeant
- Création d'une matrice d'analyse des causes du conflit
- Évaluation de la situation conflictuelle : créer une représentation visuelle du conflit
- Définition d'une stratégie
- Préparation au conflit
- Négociation (les différents types d'entretiens), médiation
- La crise, l'évaluation et le bilan (comment tirer partie de l'expérience et acter les faits pour progresser).

APPUI THEORIQUES

- Pour ce stage les bases théoriques de la communication et de la psychologie sont abordées dans l'optique de développer une maîtrise des affects et une approche pratique.
- Comprendre pourquoi les conflits sont inévitables dans les relations personnelles et interpersonnelles.
- Limiter le conflit dans le temps (passer à autre chose, positiver)
- Comprendre et accepter que les conflits puissent être positifs, puissent être un facteur d'amélioration.

PROGRAMME

Origine et typologie des conflits

- Les causes du conflit
- Divergences, contexte et environnement du conflit
- Le rationnel et l'irrationnel

Natures du conflit (personnes, structures, fonctions, intérêts...)

- Le processus de développement du conflit
- Les cinq phases du conflit : des prémices au conflit déclaré
- Savoir reconnaître ces phases
- Définition :
 - o Phase de prémices
 - o Phase de divergences latentes
 - o Phase d'agitation
 - o Phase de contestation
 - o Phase de conflit déclaré

Conception d'une démarche de résolution du conflit

- Se situer dans le processus
- Entraînement : analyse d'un cas de conflit

Jeu de rôle

- Présentation du cas étudié :
 - o le contexte et l'environnement
 - o un conflit entre un acteur et une structure représentée par son dirigeant

Création d'une matrice d'analyse des causes du conflit

- Créer une représentation visuelle du conflit (schéma) et évaluer le conflit
- Élaboration d'une stratégie pour gérer le conflit

Mise en œuvre des démarches

- Différentes réponses au conflit :
 - o évitement
 - o confrontation
 - o conflit « positivation »

Les outils disponibles

- La médiation :
 - o négociation
 - o médiation
 - o maîtrise de l'affrontement
- La stratégie des alliances.

Appréhender toutes les composantes du conflit

- Phase, nature, autres composantes etc...

Conduire et maîtriser l'affrontement

- Gérer le stress :
 - o éviter la confusion entre la critique objective et la critique personnelle
- Ne pas interrompre la communication

Conclure un conflit

- Formaliser la fin du conflit
- Bilan (savoir passer à la suite sans nuire à l'avenir).