

## Gestion des conflits

La formation « Gestion des conflits » vous permettra de gérer les conflits et les transformer en créativité. Le programme est donné à titre indicatif et sera adapté à vos besoins et votre niveau après audit. N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande spécifique.

### Pré-requis

Aucun

### Public concerné

Tout collaborateur, responsable ou chef de service...

### Durée de la formation

La durée de la formation varie en fonction du niveau de base de l'apprenant et des objectifs d'utilisation formulés.

## Contenu de la formation

---

### Forces et points à améliorer

- Bien se connaître en situation de gestion des conflits (Fiche © Hélène Trocmé-Fabre)
- Diagnostiquer ses talents et ses points à améliorer
- Décider de plans d'actions, pour consolider les uns, optimiser les autres

### Les interrelations

- La relation au contexte
- La relation aux autres
- La relation à soi

### Les conflits

- Définitions
- Conséquences des conflits mal gérés

### Les différents types de conflits

- Les conflits constructifs
- Les conflits destructifs
- Les conflits d'intérêt

### Les sources psychologiques

- Personnalités
- Comportements
- Les attitudes pour gérer les conflits

### Les recours pour gérer les conflits

- Le recours hiérarchique
- L'arbitrage
- La médiation
- La négociation

### Des techniques de résolution des conflits

- Les pivots
- Le maniement du temps
- Les bilans
- Les 4 marches

### Le développement personnel

- La vision
- Les sensations
- Les émotions

- Les conflits d'identité
  - Les conflits d'autorité
  - Les conflits de pouvoir
  - Les conflits de concurrence ou de rivalité
  - Les conflits de génération
  - Les conflits mimétiques
  - Les conflits d'opinion ou idéologiques
  - Les conflits déclarés, les conflits latents ou larvés, les conflits refoulés
- Les actions
  - Face aux situations estimées inconfortables, quelles actions envisager

## **Les conflits de malentendus**

- Définition
- Exemples
- Le mix du malentendu

## **Les sources de conflits liés au fonctionnement de l'organisation**

- Dysfonctionnement concernant la fonction « Prévission »
- Dysfonctionnement concernant la fonction « Organisation »
- Dysfonctionnement concernant la fonction « Coordination »
- Dysfonctionnement concernant la fonction « Contrôle »
- Dysfonctionnement concernant la « Rareté des ressources »
- Dysfonctionnement dû à un manque de communication