

GESTION DES CONFLITS

Objectifs

- Comprendre et résoudre les conflits
- Identifier les différents composants d'un conflit afin d'en repérer les prémices et d'identifier de quel type de conflit il s'agit.
- Choisir la bonne démarche à initier et savoir quels outils utiliser pour résoudre un conflit

Contenu

Premier jour : Comprendre les conflits

- 1. Qu'est-ce qu'un conflit ?**
 - Définition
 - Caractéristiques
 - Exemples
- 2. Les conflits sont-ils évitables ?**
 - Relations personnelles et inter-personnelles
 - Conflits entre structures
 - Quelques rappels de conflits "historiques"
- 3. Origine et typologie des conflits, causes du conflit**
 - Divergences
 - Contexte et environnement du conflit
 - Le rationnel et l'irrationnel
 - Natures du conflit (personnes, fonctions, intérêts,...)
- 4. Pourquoi les conflits peuvent être positifs**
 - Le conflit comme facteur d'amélioration
 - Aspects positifs des conflits
- 5. Repérer le conflit : les cinq phases, des prémices au conflit déclaré**
 - Phase de prémices : définition et exemples, caractéristiques
 - Phase de divergences latentes : définition et exemples, caractéristiques
 - Phase d'agitation : définition et exemples, caractéristiques
 - Phase de contestation : définition et exemples, caractéristiques
 - Phase de conflit déclaré : définition et exemples, caractéristiques

Deuxième jour : Résoudre les conflits

- 1. Se situer dans le processus**
 - Appréhender toutes les composantes du conflit (phase, nature, autres composantes, etc.)
- 2. Différentes réponses au conflit (évitement, confrontation, « positivation »)**
 - Présentation des typologies de réponse
 - Analyse de leurs spécificités
 - Comment "faire son marché"
- 3. Outils disponibles (négociation, médiation, maîtrise du "combat", etc.)**

Publics

Directeurs et salariés de structures susceptibles de faire face à des situations de conflits dans leur structure.

Démarche

Anticiper, comprendre, résoudre les conflits intra et inter structures

Réalisation

2 jours
23/24 avril 2012

Formateur

Claire AMURAT

Tarifs

tarif adhérent : 395 euros
tarif non adhérent : 495 euros