

RHÔNE - ALPES

Jour 1 : COMPRENDRE LES CONFLITS

1. Qu'est-ce qu'un conflit ?

- a. Définition
- b. Caractéristiques
- c. Exemples

2. Les conflits sont-ils évitables ?

- a. Relations personnelles et inter-personnelles
- b. Conflits entre structures
- c. 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

Objectifs : ce 1^{er} jour permet aux participants de cerner tous les composants du conflit. A l'issue de cette journée, ils seront en capacité de repérer les prémices d'un conflit, et d'identifier de quel type de conflit il s'agit.

Jour 2 : RESOUDRE 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"

Outils disponibles (négociation, médiation, maîtrise du "combat", etc.)

- Présentation des principaux outils
- Comparaison entre eux

Mise en œuvre de la démarche retenue pour la résolution du conflit

Facteurs de réussite de chaque outil

La négociation.

Objectifs : à l'issue de cette 2eme journée, les participants sauront quelle démarche initier et quels outils utiliser pour engager la résolution d'un conflit.

Intervenante

Claire AMURAT