

## LA GESTION DES CONFLITS

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. En effet, de nombreuses situations auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes peuvent entraîner des relations conflictuelles. Face au conflit, le principal risque est de laisser la situation se dégrader et provoquer ainsi une perte d'efficacité dans son équipe. Comment faire face à ces situations difficiles tout en préservant la relation ?

La formation à la gestion des conflits traitera :

- le conflit interpersonnel ;
- le conflit au sein d'une équipe.

Elle permettra de développer la capacité de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité de progrès individuel et collectif.

### Le programme de la formation

En amont, un autodiagnostic pour se situer et définir ses priorités

- **Un autodiagnostic** de mes comportements face aux conflits.
- **Un premier outil** : décodage des conflits dans mon équipe.

#### 1- Différencier problème, tension, crise et conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ? Comment et pourquoi le conflit ?

Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.

Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.

Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.

#### MISE EN SITUATION

Immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs.

#### 2- Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.

Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.

Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions.

Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.

Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.

Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.

#### MISE EN SITUATION

Mises en situations : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.

#### 3- Assumer ses responsabilités face aux conflits

Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut générer des conflits.

Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

#### MISE EN SITUATION

Plan d'actions en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.

#### 4- Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.

Mettre en place un processus de régulation.

Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.

Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

#### MISE EN SITUATION

Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs.

[Dossier d'inscription](#)