

## Gestion des conflits - 2 jours

*formation F801*

- Vous apprendrez à**
- Comprendre en quoi les conflits sont inévitables dans toute activité mais peuvent être facteurs de progrès
  - Appréhender la problématique générale des conflits dans vos activités quotidiennes
  - Analyser les causes et les différents types de conflits
  - Comprendre les stades de développement d'un conflit et appréhender, pour chaque stade, des outils de résolution
  - Acquérir une démarche et des outils efficaces pour analyser et maîtriser les conflits
  - Capitaliser pour améliorer votre maturité et vos pratiques
- Objectif** Les chefs de projets, responsables d'équipe et plus généralement tous les acteurs en situation de responsabilité sont confrontés à de nombreux conflits. Traiter avec efficacité les situations conflictuelles est un réel bras de levier pour progresser dans son activité professionnelle et pour atteindre des objectifs définis par l'entreprise. Ce cours a pour objectif de présenter les outils et les démarches pour prévenir et anticiper les conflits, les maîtriser dans le cas où ils n'auraient pas pu être évités, gérer l'après conflit, éviter leur répétition mais également capitaliser des bonnes pratiques pour améliorer la gestion des conflits et des crises.
- À qui s'adresse cette formation** Ce cours est destiné 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, mais également à toute partie prenante que son activité conduit à échanger et à négocier avec d'autres entités de l'entreprise ou de l'extérieur.
- Ateliers** Lors de cette formation, vous participerez à des mises en situation ou des simulations de conflits qui feront l'objet d'un travail individuel ou en groupe selon les cas, puis d'une restitution et d'un débriefing en commun :
- Définition d'un conflit et de trois exemples récents dans lesquels vous avez joué un rôle
  - Pratique en matière de gestion de conflit (médiation, négociation, etc.)
  - Jeu 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 — production d'une cartographie du conflit
  - Définition de la stratégie
  - Préparation
  - Négociation
  - Médiation
  - La crise
  - Évaluation et bilan

## Gestion des conflits - 2 jours

*formation F801*

### Introduction

#### Qu'est-ce qu'un conflit

- Définition
- Caractéristiques
- Exemples

#### Comprendre pourquoi les conflits sont inévitables

- Relations personnelles et inter-personnelles
- Conflits entre structures
- Quelques rappels de conflits "historiques"

#### Résoudre les conflits

- Limiter le conflit dans le temps
- Passer à autre chose
- Positiver

#### Pourquoi les conflits peuvent être positifs

- Le conflit comme facteur d'amélioration
- Aspects positifs des conflits

#### 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,...)

#### "Processus" du conflit

##### Les cinq phases : des prémices au conflit déclaré

- Présentation générale
- Transition entre les phases

#### Savoir reconnaître ces phases

- Définition
- Caractéristiques principales
- Indices
- Détection

#### 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

#### Conception d'une démarche de résolution du conflit

##### Se situer dans le processus

- Appréhender toutes les composantes du conflit (phase, nature, autres composantes, etc.)

#### 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

- Principes pour conduire une bonne négociation
- Les différentes approches
- Préparer sa négociation
- Matrice des objectifs
- Bien conclure sa négociation

##### La médiation

- Caractéristiques de la médiation
- Les rôles dans la médiation
- Préparer la médiation
- Méthode de conduite de la médiation
- Bien conclure une médiation

##### La conduite du "combat"

- Évaluation et préparation
- Le combat
- Bilan et capitalisation

##### Gérer le stress

- Le stress : une réalité
- Causes du stress
- Maîtrise du stress

##### Communication et échanges

- Le schéma de communication

- Bien communiquer : un impératif
- Quelques bonnes pratiques

#### Conclure un conflit

- Formalisation de la fin du conflit
- Les acquis
- Passer à la suite

#### Capitaliser et améliorer ses pratiques

- Pourquoi capitaliser
- Atteindre un degré de maturité pertinent
- Outils de la capitalisation