

# Gérer les conflits.

*Être proactif, agir, traiter les sources et les facteurs d'escalade*

## Objectif

La majorité des conflits non résolus le sont parce que les parties prenantes n'ont pas les clés pour définir une stratégie claire, ce qui entraîne des comportements d'évitement ou d'escalade.

Pendant cette formation vous apprendrez à :

- Mettre à jour la structure d'un conflit
- Définir une stratégie de résolution
- Mettre en œuvre la technique de médiation
- Composer avec les personnalités difficiles
- Prévenir la résurgence des conflits

Et surtout vous sentir à l'aise et volontaire pour aller au devant du conflit et le traiter.

(Adapté de l'excellent cours de HEC Montréal)

## Modalités

### Durée et prix

21 heures (79 000 XPF HT)

**Intervenant** : Damien Raczy, Dr en psychologie, Master Administration des Entreprises

**Public** : Managers, responsables, personnes devant traiter des conflits

**Prérequis** : Maturité professionnelle, expérience des situations de conflits

## Contenu

### Introduction à la gestion des conflits

- Enjeux de la gestion de conflit
- Coûts directs et indirects des conflits
- Objectifs de la résolution de conflit
- Déterminer une option pour gérer un conflit
- Les compétences de gestion de conflit

### Mettre à jour la structure sous jacente du conflit

- Mettre à jour le nœud d'un conflit
- Rechercher les sources d'un conflit
- Inventorier les différences d'intérêt
- Identifier les facteurs d'inflation
- Centrer l'action sur le nœud d'un conflit

### Établir un plan pour la résolution du conflit

- Établir les objectifs concrets de l'intervention
- Neutraliser les sources traitables
- Neutraliser les sources non traitables
- Réduire les facteurs d'évitement
- Réduire les facteurs d'escalade

### Construire une intervention de médiation

- Introduction à la médiation
- Initier un travail de médiation
- Faciliter l'examen des options de solution
- Soutenir le processus de résolution du conflit
- Résoudre les blocages

### Composer avec les personnalités difficiles

- Peut-on « gérer » les personnalités difficiles ?
- Peut-on gérer les personnes passives-agressives ?
- Peut-on gérer les personnes anxieuses-agressives ?
- Peut-on gérer les personnes obsessionnelles ?
- Peut-on gérer les personnes narcissiques ?

### Prévenir les répliques d'un conflit

- Comment éviter que le conflit renaisse ?
- La prévention par la transparence
- La prévention par la consultation des parties prenantes
- Confronter les comportements inappropriés
- Préserver ou reconstruire le climat d'équipe