



Formation Audit Conseil

MANAGEMENT

GESTION DES CONFLITS

DUREE :
1 jour

PUBLIC :
Tout public

PREREQUIS :
Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Identifier, diagnostiquer et analyser les conflits.
Reconnaître sa sphère d'influence.
Mobiliser ses ressources.
Réguler et sortir des conflits.

MOYENS PEDAGOGIQUES :
Exercices pratiques pour l'évaluation (sketch, jeu de rôles, vidéos)
Moyens humains : formateur expert dans le domaine

NOTRE PLUS :
SMV ACADEMY
Accompagnement avant, pendant et après la formation par nos formateurs

🔍 DIFFERENCIER PROBLEME, TENSION, CRISE ET CONFLIT

- ▶ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ▶ Faut-il toujours éviter les conflits ? Comment et pourquoi ?
- ▶ Accepter que les conflits puissent être positifs
- ▶ Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- ▶ Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture

🔍 ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS

- ▶ Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir
- ▶ Identifier et utiliser sa marge de manœuvre
- ▶ Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement
- ▶ S'ouvrir pour rétablir la confiance
- ▶ Comprendre les jeux psychologiques afin de les éviter et/ou ne pas les reproduire

🔍 SORTIR DES CONFLITS PAR LA REGULATION, LA MEDIATION OU L'ARBITRAGE

- ▶ Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocoles
- ▶ Réguler et traiter les transgressions
- ▶ Utiliser l'arbitrage au bon moment
- ▶ Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- ▶ Décider en groupe sans générer de conflit

🔍 EXERCICES PRATIQUES

- ▶ Exemple : conflits au bureau (tests et débriefing)
- ▶ Grille d'analyse CCS (causes, conséquences, solutions)

- **Evaluation de fin de formation**

V1. 8/3/2022