SMV
Formation Audit Conseil

MANAGEMENT

GESTION DES CONFLITS

DUREE :
2 jours

PUBLIC :
Tous les agents de préfecture et de sous-préfecture

PREREQUIS :
Aucun

OBJECTIF DE LA FORMATION :
Cette formation permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et apporter les solutions adaptées

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

NATURE DU CONFLIT

- Quoi ? Définition du conflit
- Pourquoi ?
- Comprendre pourquoi les conflits surgissent dans les relations interpersonnelles
- Sont-ils évitables ?
- Sont-ils souhaitables ?

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
- Comment prévenir le conflit en cas de changement d'organisation (services, individus…) ?

ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DE 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 protocole
- 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**

V2. 10/02/2021