



Formation Audit Conseil

COMMUNICATION

GESTION DES CONFLITS

DUREE :
3 jours

PUBLIC :
Tout manager,
encadrant, chef de projet.

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 :**
Exposés théoriques,
retour d'expérience,
présentations illustrées,
exercices pratiques,
Moyens humains :
Formateur expert dans le
domaine

**NOTRE PLUS
SMV ACADEMY :**
Notre formateur vous
accompagne avant,
pendant et après la
formation.

🔍 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

🔍 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 manoeuvre
- ▶ 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)

V1. 06/07/2021