



## Faire face aux conflits

*« Si vous n'avez pas de conflits au travail, c'est que vous n'avez pas de travail. »*

APHORISME POPULAIRE

**E**n voilà une bonne nouvelle ! Ceci dit, par-delà le clin d'œil de cet aphorisme populaire, le conflit a mauvaise presse, il fait peur car il coûte toujours très cher, émotionnellement, relationnellement et financièrement. Tout le monde veut le prévenir, l'éviter mais personne en fait, nul n'est à l'abri : des interminables conflits internationaux aux conflits personnels, familiaux, conjugaux ou de voisinage, nous sommes tous concernés... Las, le monde du travail ne fait de loin pas exception, les tribunaux des Prud'hommes engorgés attestent de la recrudescence du phénomène.

Qu'est-ce qu'un conflit ? Peut-on le prévenir ? Et quand il est là, comment y faire face et en sortir sans y laisser trop de plumes ?

*« Un conflit est la rencontre de projets, émotions ou représentations **perçus** comme contraires ou incompatibles et pouvant provoquer, du fait de l'opposition qui en découle, un blocage ou un désordre. »*

ARNAUD STIMEC

### OBJECTIFS

- Scanner et comprendre « l'architecture » de tout conflit
- Découvrir comment tout conflit recèle ses propres chemins de résolution
- Apprendre à sortir du conflit la tête haute, sans perdre la face
- Trouver des pistes pour anticiper et prévenir le conflit

### CONTENU

- Travailler sur les représentations personnelles et culturelles du conflit
- Définir le conflit, sa genèse et son terrain de prédilection
- Présenter et identifier les différents modes alternatifs de résolution des conflits (médiation, conciliation, arbitrage, jugement, diplomatie)
- Définir et promouvoir une gestion coopérative des conflits
- Revisiter la sortie de crise : des faits à l'idée qu'on s'en fait, quelle issue ?
- Analyser les habituels dysfonctionnements relationnels à la source des conflits
- Découvrir quelques outils de conciliation, entre négociation et médiation
- Repenser les habitudes en matière de gestion du différend
- Savoir mener un entretien avec une personne en conflit
- La négociation au service de la résolution des conflits
- L'écoute active pour la résolution des problèmes en amont des conflits
- Du conflit personnel au conflit interpersonnel : des égos très égaux

### PUBLIC-CIBLE

Toute personne en situation de devoir gérer des conflits

### DURÉE 3 JOURS

Ce cours peut être conçu sur mesure pour des équipes désireuses d'accroître leur cohésion