

# GERER LES CONFLITS : LA RECONSTRUCTION D'UNE COOPERATION POSITIVE

## LES OBJECTIFS

Comprendre les origines des conflits.  
Acquérir une méthodologie de résolution de conflits.  
Créer des relations individuelles satisfaisantes à partir de tensions existantes.  
Maintenir ou renforcer la coopération.  
S'entraîner à un entretien de résolution de conflits.

## LE CONTENU

### 1ère séquence : Resituer le conflit par rapport aux lois de la communication

- Recensement des différentes situations conflictuelles vécues par les participants.
- Rappel des principes de base de l'écoute active et de la reformulation.
- Positionnement de chaque stagiaire dans une résolution de conflit : fuite, agressivité, manipulation ou dialogue.

### 2ème séquence : Repérer ce qui engendre les conflits entre les personnes

- Les origines des conflits :
  - des besoins non satisfaits
  - des valeurs non partagées
  - la survalorisation de l'esprit de compétition
  - une tradition culturelle dualiste (ou..ou)
  - le dérapage vers les rapports de force
  - le glissement des faits vers les jugements de valeur
  - origines structurelles.
- Les phases d'évolution des conflits
- Les comportements dans les conflits :
  - le stress
  - la régression.

# GERER LES CONFLITS : LA RECONSTRUCTION D'UNE COOPERATION POSITIVE

## LE CONTENU

### 3<sup>ème</sup> séquence : Envisager l'impact d'un conflit non résolu

- Les conséquences des conflits :
  - diminution de la capacité d'innovation
  - perturbation du processus de prise de décision, de la productivité, de la qualité
  - individualisation des comportements
  - démotivation
  - altération du potentiel de confiance
  - demandes de changement de poste anormalement élevées.

### 4<sup>ème</sup> séquence : Faire passer méthodiquement d'une logique d'adversité à une logique de coopération

- Les stratégies pour sortir des conflits :
  - Mener une médiation
  - étapes de la démarche
  - recommandations, éléments de réussite.

### 5<sup>ème</sup> séquence : Maîtriser ses affects en situation relationnelle difficile

- Oser s'affirmer dans un conflit :
  - se préparer à un entretien difficile
  - répondre aux critiques de manière constructive
  - négocier dans une recherche de coopération.
- Simulations de résolutions de conflits actuellement vécus par les stagiaires.

## LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exercices.
- Exposés.
- Simulations.
- Echanges à partir des conflits vécus par les stagiaires.