



Gérer les tensions et les conflits

<i>Objectifs de la formation</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Apprendre à identifier les mécanismes d'émergence des conflits➤ Pouvoir agir de manière adaptée dans un conflit et à son issue d'application
<i>Durée/Date</i>	3 jours, soit 21 heures, les 22, 23 et 24 mars 2010
<i>Coût</i>	1 425 € par inscription, pauses café et déjeuner incluses, -25% au second participant
<i>Lieu</i>	Montpellier ou Nîmes selon le choix des participants
<i>Méthodes et moyens</i>	Formation inter-entreprises - Apports théoriques, méthodologiques et mises en pratique. Nombreux échanges d'expériences avec les participants. Cas pratiques et jeux de rôle pour analyser et dépasser les difficultés.

Contenu

1) INTRODUCTION

- Définition des conflits : Différends, désaccords, crises, ...
- Les origines des conflits.

2) LES MECANISMES D'EMERGENCE SELON LES SITUATIONS

- Les stratégies individuelles de conflits. Le fonctionnement personnel des individus, le système de pertinence. Le traitement des dissensions internes. Les conflits interpersonnels.
- Les conflits entre l'individu et le groupe. Les facteurs favorisant. Les stratégies de défense des groupes.
- Les conflits interservices. Les conflits provenant des évolutions internes, des changements de stratégies comportant des disparités. Le rôle de la dynamique sociale.
- Les stratégies des différents acteurs. Les différents profils et leurs marges de manœuvre. conséquences

3) POSER LES ENJEUX

- Tenir compte des différents paramètres tels que le pouvoir, la personnalité des protagonistes, les règles du jeu en vigueur, la volonté de progression des parties en présence.
- Prendre conscience des mécanismes de manipulation

4) LE TRAITEMENT DES CONFLITS IDENTIFIES (OUVERTS OU LARVES)

- La place de la communication dans les différents types de conflits
- La meilleure façon de réguler les tensions. La responsabilisation des acteurs concernés
- Le management du conflit : Les différentes phases et les comportements adaptés. Les outils correspondant à chaque situation conflictuelle. (domination, apaisement, retrait, compromis et négociation)
- Distinction entre médiateur, facilitateur et arbitre

5) L'APRES CONFLIT

- Les relations entre protagonistes suite à la résolution d'un conflit
- Les conseils essentiels pour les anticiper et les prévenir