

## Ressources Humaines

### OBJECTIFS

Comprendre la dynamique des conflits.  
Savoir anticiper les conflits et identifier les méthodes de résolution.

Acquérir des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue

### PARTICIPANTS

Cette formation est destinée à toute personne qui, dans le cadre de son activité, est confrontée à des conflits potentiels : managers, responsables d'équipes ou de structures, chefs de projets, ingénieurs commerciaux, mais également à toute partie prenante que son activité conduit à échanger et à négocier avec d'autres entités de l'entreprise ou de l'extérieur.

### PRE-REQUIS

Aucun.

### METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, applications et études de cas.

### MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

## Gestion des conflits

### PROGRAMME

#### ✓ Introduction

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Comprendre pourquoi les conflits sont inévitables
- Pourquoi résoudre les conflits
- Pourquoi les conflits peuvent être positifs
- Origine et typologie des conflits

#### ✓ "Processus" du conflit

- Les cinq phases : des prémices au conflit déclaré
- Savoir reconnaître ces phases
  - Phase de prémices
  - Phase de divergences latentes
  - Phase d'agitation
  - Phase de contestation
  - Phase de conflit déclaré

#### ✓ Conception d'une démarche de résolution du conflit

- Se situer dans le processus
- Différentes réponses au conflit
- Outils disponibles (négociation, conciliation, médiation, etc.)
- Mise en œuvre de la démarche retenue pour la résolution du conflit
- Facteurs de réussite de chaque outil

#### ✓ Communication et échanges

#### ✓ Conclure un conflit

#### ✓ Capitaliser et améliorer ses pratiques

