

### GESTION DES TENSIONS ET DES CONFLITS

#### PROGRAMME ET CONTENU

##### Les mécanismes d'émergence selon les situations

Distinction entre : Différends, désaccords, tensions, crises internes, conflit ouvert

...

- Les stratégies individuelles de conflits. Les conflits interpersonnels.
- Les conflits entre l'individu et le groupe. Les facteurs favorisants. Les stratégies de défense des groupes.
- Les conflits interservices. Les conflits provenant des évolutions internes, des changements de stratégies. Le rôle de la dynamique sociale.

##### 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

##### Le traitement des conflits identifiés (ouverts ou larvés)

- \* 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

##### L'après conflit

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



**Durée** : 1 jour(s)

**Tarif** : Gratuit

**Formateur** : Caroline BRUYERE, Valorecia

**Dates des sessions** :

Nîmes

31/01/2012

#### PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeants, Responsables, Responsables des ressources Humaines, Responsables QSE

#### OBJECTIFS

- Apprendre à identifier les mécanismes d'émergence des conflits.
- Disposer des approches et moyens pour agir de manière adaptée dans un conflit et à son issue.