

Objectifs :

- Comprendre les types et causes de conflits

- Renforcer la communication et la confiance

- Identifier les styles de gestion adaptés

- Intégrer des pratiques de prévention

# FORMATION : GESTION DES CONFLITS



- CONFLIT  
INTERPERSONNEL :  
STYLES OPPOSÉS



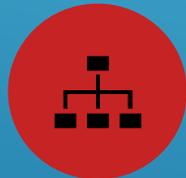
- CONFLIT DE RÔLE :  
CHEVAUCHEMENT



- CONFLIT D'INTÉRÊT  
: INTÉRÊTS  
DIVERGENTS



- CONFLIT DE  
VALEURS : PRINCIPES  
EN DÉSACCORD



- CONFLIT  
STRUCTUREL :  
ORGANISATION  
DÉFAILLANTE



- CONFLIT  
ÉMOTIONNEL :  
FRUSTRATIONS  
PERSONNELLES

# TYPES DE CONFLITS

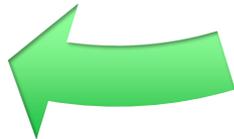
- Changement  
organisationnel



-  
Communication  
inadéquate



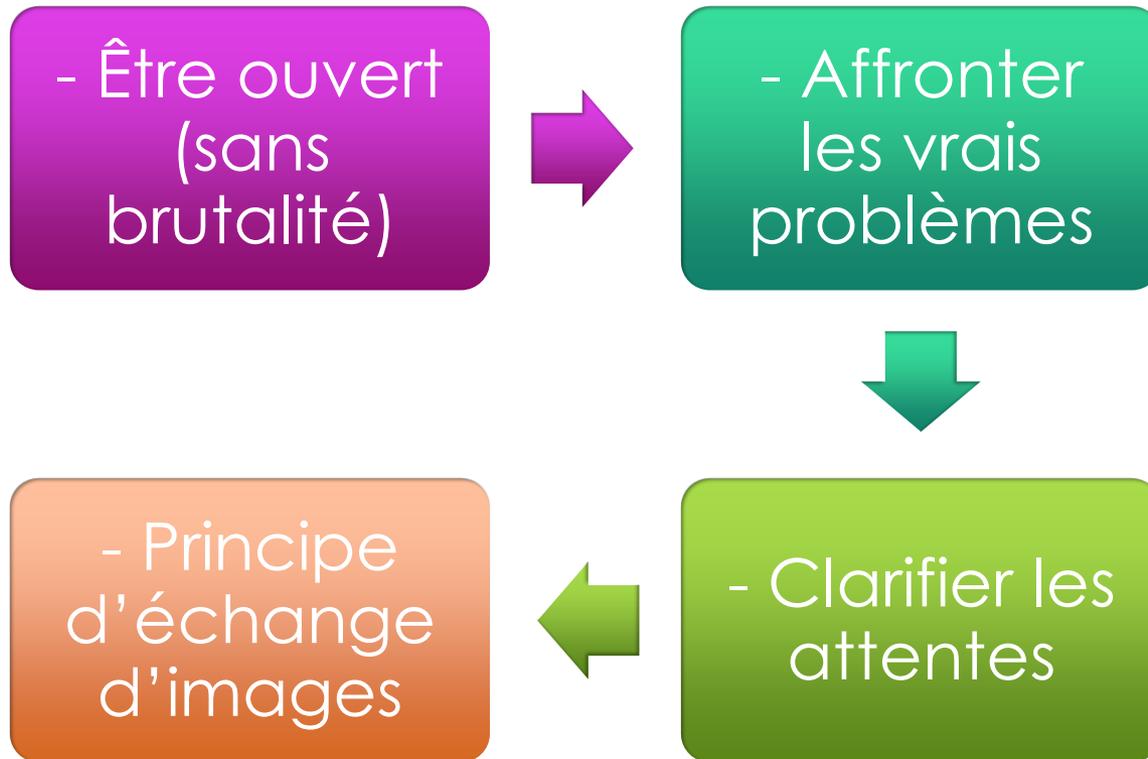
- Sentiment  
d'injustice



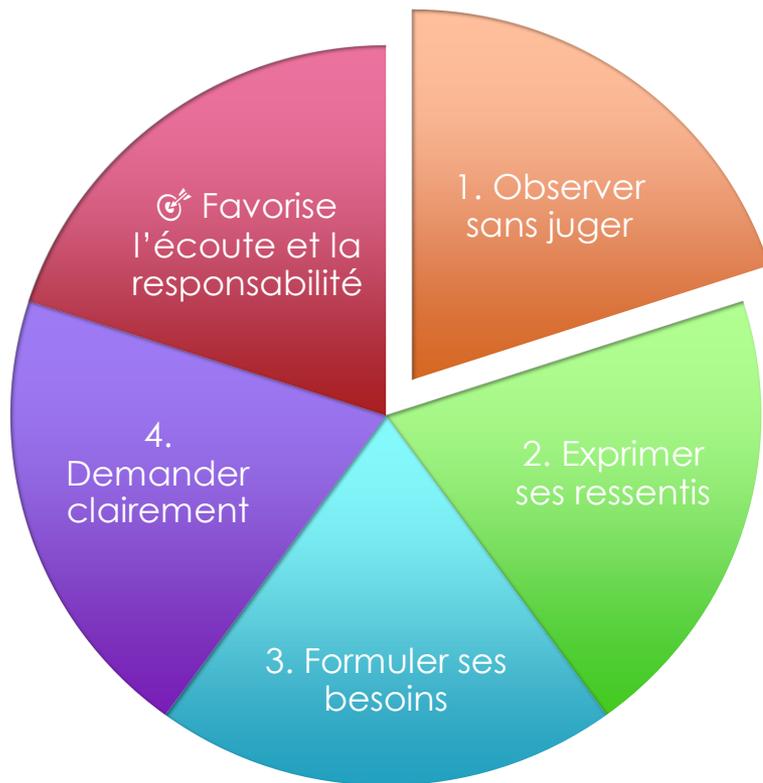
- Diversité mal  
gérée



# CAUSES COURANTES



AMÉLIORATION DE LA  
COMMUNICATION



ZOOM : CNV  
(COMMUNICATION  
NON VIOLENTE)

1. Encourager  
l'auto-résolution



2. Faciliter un  
échange privé



3. Prendre des  
mesures  
disciplinaires si  
nécessaire

PRISE EN CHARGE DU CONFLIT

- Évitement : fuir ou calmer

- Contrainte : imposer une décision

- Arrangement : céder pour apaiser

- Compromis : concessions mutuelles

- Collaboration : solution commune

- Confrontation : affronter et clarifier

# 6 STYLES DE GESTION DU CONFLIT

# NÉGOCIATION RAISONNÉE

- ▶- Séparer personnes et problèmes
- ▶- Se concentrer sur les besoins
- ▶- Trouver des options mutuellement bénéfiques
- ▶- Préserver la relation
- ▶- Prendre en compte l'intérêt collectif



- Réunion  
d'équipe ciblée



- Directives de  
confiance



- Identifier  
comportements  
fiables



- Définir des  
engagements



- Amnistie :  
nouveau départ

# RESTAURATION DE LA CONFIANCE

- Instructions claires

- Réunions de régulation

- Interdiction des discours agressifs

- Écoute active

- Accord sur la gestion des conflits

DIRECTIVES PRÉVENTIVES

✓ Les conflits sont  
inévitables

✓ Bien gérés, ils  
renforcent la  
maturité de  
l'équipe

✓ La clarté,  
l'écoute et la  
structure sont les  
clés

# CONCLUSION