



## FACE AU CONFLIT, SAVOIR COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR

### **NOTE D'OPPORTUNITE**

Les personnes ne sont pas le conflit. Elles révèlent une tension de fond provoquée par un dysfonctionnement du système humain, mais aussi organisationnel, spatial ou matériel.

De plus, le conflit ne se limite pas au seul instant de l'altercation. C'est un processus complet, régulier dans son développement, qui se répètera jusqu'à ce que soit trouvée une issue positive satisfaisante pour les deux parties.

La gestion du conflit ne peut donc se limiter à la seule approche interpersonnelle, qu'elle soit sous l'angle de la psychologie ou des approches cognitives.

En proposant une définition du conflit, en abordant la question sous les angles croisés des différents types de conflits, du processus de développement de la tension, de l'ensemble des éléments du système, il devient possible de comprendre quel est le conflit auquel on est confronté. C'est seulement de la sorte qu'il sera possible d'apporter les réponses adaptées (approche matérielle, organisationnelle, par la communication, la négociation, interpersonnelle), et d'associer positivement les parties à la résolution de la crise.

Préserver le système, mais aussi l'améliorer, notamment en renforçant la confiance au sein des équipes, tel est l'enjeu managérial auquel répond cette formation.

### **OBJECTIFS DE LA FORMATION PROPOSÉE**

- ✓ **Poser une vision commune du conflit**
  - ⤴ Dépasser le tabou du conflit
  - ⤴ Comprendre ce qu'est un conflit
  - ⤴ Définir ce qu'est le conflit
  - ⤴ Présenter les différentes approches, leurs atouts et leurs limites
  - ⤴ Poser une vision partagée
- ✓ **Poser les clefs d'analyse d'un conflit (outils et méthodes)**
  - ⤴ Découvrir les axes de lecture, les outils et la démarche d'analyse d'un conflit
  - ⤴ Découvrir les composantes du conflit
  - ⤴ Découvrir comment se structure le conflit
  - ⤴ Comprendre la démarche de lecture du conflit
- ✓ **Comprendre le conflit abordé**
  - ⤴ Appliquer les outils aux situations des participants, en permettre la compréhension
  - ⤴ Partager les expériences et les pratiques
  - ⤴ Dépasser le tabou du conflit par l'échange des pratiques
- ✓ **Comprendre la relation à l'autre**
  - ⤴ Découvrir les principales clefs de la relation entre les personnes
  - ⤴ Apporter un nouvel éclairage sur les différentes situations relationnelles de chacun
- ✓ **Comprendre comment gérer le conflit**
  - ⤴ Découvrir les principales écoles, leurs apports et leurs limites
  - ⤴ Identifier les clefs de la résolution d'un conflit,
  - ⤴ Déterminer les moyens et le cadre de leur mise en œuvre
- ✓ **Mise en situation protégée**
  - ⤴ Analyse d'expériences propres aux participants
  - ⤴ Théâtre forum

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir »

## **RÉSULTATS ATTENDUS**

A la fin de la formation, les participants seront en mesure de :

- ✓ échanger autour du conflit
- ✓ se positionner face à un conflit
- ✓ comprendre comment un conflit se met en place et se développe
- ✓ analyser leurs situations de conflit
- ✓ comprendre les différentes situations
- ✓ adopter les mesures et postures en fonction des situations
- ✓ identifier pour chaque situation les voies de solutions et les moyens à mettre en œuvre
- ✓ anticiper et prévenir les conflits
- ✓ développer une pratique et une vie d'équipe réduisant les risques de conflit
- ✓ valoriser les enseignements du conflit
- ✓ développer la confiance dans la possibilité de résoudre un conflit dans l'intérêt de chacun, sans frustration ou départ nécessaire
- ✓ accepter le conflit pour mieux le gérer, mieux le vivre et mieux le dépasser

## **ÉVALUATION**

L'évaluation de la progression des participants se fera tout au long du parcours.

Elle sera vérifiée au début de chaque session, avec un temps préliminaire de questions x réponses permettant de faire le point sur les acquis et de compléter les points en demande.

Elle sera vérifiée à la fin de chaque session en faisant le point sur les avancées de la journée, de manière à vérifier la pertinence des productions et la bonne appropriation des apports.

Des débriefings systématiques seront fait avec les encadrants afin de permettre la remontée des informations qui n'auraient pas été captées lors des autres temps d'évaluation.

## **PUBLIC**

Prérequis : Toute personne en situation d'encadrement, de management et/ou d'accompagnement de dispositifs projet.

Effectif : Groupes de 6 à 12 participants

Accessibilité et dispositions particulières : sur demande, l'adaptation des formations peuvent être étudiées afin de répondre à des handicaps éventuels. En cas de handicap de type PMR, le commanditaire aura en charge l'organisation logistique afin d'assurer l'accessibilité de la formation aux publics concernés.

## **MODALITÉS**

Durée : 2 à 3 jours selon le format retenu

Tarif : à déterminer en fonction des attentes précisées du client

Délais de mise en œuvre : la session pourra être mise en œuvre après la validation de la commande, et ce en fonction de la faisabilité effective.

## **INTERVENANT :**

L'intervenant prévu pour la formation est formé aux techniques d'animation pédagogique, à la gestion de projets, à la conduite d'équipe, à la gestion de conflits et de crise. En cas d'imprévu, un intervenant présentant un profil de compétences similaires sera proposé.

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir »

AGC - FORMATION CONSEIL : [www.AGC-FC.com](http://www.AGC-FC.com)

*courrier* : 79 av. de la Cour de France 91260 Jusivy sur Orge - *mail* [contact@agc-fc.com](mailto:contact@agc-fc.com) - *tel.* : 06 20 54 03 87  
SCOP ARL - SIRET : 491 685 442 00023 - RCS EVRY (91) - n° déclaration OF : 11 91 06050 91 // préfecture d'Ile de France