

# Techniques de management

## Gestion des conflits

### Objectifs pédagogiques :

Identifier les prémices de conflits.  
Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits : interindividuels, inter et intra services, structurels ou organisationnels.  
Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.  
Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.  
Réguler et sortir des conflits

### Méthode pédagogique :

Alternance d'apports théoriques, d'études de cas et de mises en situations

### Délai d'accessibilité :

Consulter le catalogue Inter

### Public et Pré requis :

Intérimaires LA POSTE

### Durée :

14 heures

### Méthode mobilisée :

Formation en présentielle

### Tarif inter HT :

Nous consulter

### Modalités d'évaluations:

Evaluation des compétences acquises

### Validation :

Attestation de formation

### Programme :

#### *Différencier problème, tension, crise et conflit*

Qu'est-ce qu'un conflit ?  
Faut-il toujours éviter les conflits ?  
Comment et pourquoi ?  
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.  
Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture

#### *Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits*

Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.  
Identifier et utiliser sa marge de manœuvre.  
Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement.  
S'ouvrir pour rétablir la confiance.  
Installer une relation adulte / adulte.  
Comprendre les jeux psychologiques afin de les éviter et/ou ne pas les reproduire

#### *Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage*

Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole.  
Réguler et traiter les transgressions.  
Utiliser l'arbitrage au bon moment.  
Mettre en place de nouvelles règles du jeu.  
Décider en groupe sans générer de conflit

### Pôle Formation UIMM de Champagne-Ardenne\*

**Ardennes** : 1 rue Boucher de Perthes - 08020 Charleville-Mézières - Tél. 03 24 33 18 70 (Siège social de l'AFPI CA)

**Aube** : 12 rue Québec - 10430 Rosières-Près-Troyes - Tél. 03 25 71 29 71

**Marne** : Zone Farman - 3 rue Max Holste CS110004 - 51685 Reims Cedex 2 - Tél. 03 26 89 60 00

**Haute-Marne** : 4 rue de la Tambourine - 52115 Saint-Dizier - Tél. 03 25 07 52 00

\*Tous nos établissements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En cas, de situation de handicap, merci de prendre contact avec notre référent.