



GUIDE PRATIQUE STRATÉGIQUE
Gérer les différends
et prévenir les conflits
en période de changement

MODULE 1

PORTER ATTENTION
AUX SIGNES AVANT-
COUREURS DE CONFLITS
POUR PRÉVENIR L'ESCALADE

FORMATION EN LIGNE

www.agire.ca

Accompagne la **G**estion, l'**I**ntervention, la **R**echerche et l'**E**nseignement.
Pour mieux vivre ensemble

Linda Bérubé, MSS, TS, Consultante PRD, médiatrice,
formatrice

Québec • Montréal • Paris • Bruxelles



LES PROBLÈMES

En période de changement, les différences sont sources de différends.

Les nouveautés dans les opérations et les pressions exercées par l'accomplissement de la tâche empêchent de porter attention aux signes avant-coureurs du conflit

Peu d'attention est portée aux signes avant-coureurs de conflits.



LES THÉORIES



- La fonction des différends dans le développement d'un groupe.
- Les croyances au sujet du conflit et leur impact sur l'intervention.
- Le conflit: danger à éviter ou occasion à saisir?
- Profiter du conflit pour ajuster la relation.
- Trois ingrédients pour agir sur une différend: savoir, pouvoir, vouloir.
- Comment créer le contexte approprié pour gérer les différences?

LES STRATÉGIES

Porter attention aux signes de civilité ou d'incivilité

Créer un contexte approprié pour aborder les irritants

Accepter et valoriser les différences et les différends

Partager l'information

Tolérer les désaccords

Maintenir la communication respectueuse





LES EXERCICES

- Un mot que vous associez au conflit
- Votre représentation du conflit
- Déterminer le stade de développement de votre équipe



AIDE-MÉMOIRE

- Les conditions à mettre en place pour gérer constructivement un différend au travail.



LE PIÈGE À ÉVITER

- Toujours éviter le conflit