



**Gérer les différends
et prévenir les conflits
en période de changement**

FORMATION EN LIGNE

MODULE 2

**Choisir ses réactions face aux
différends:**
de la réaction instinctive aux
choix conscients



LES PROBLÈMES

Les réactions instinctives aux conflits: toujours accommoder ou toujours rivaliser, voir même toujours négocier ou toujours collaborer ne permettent pas la résolution optimale des conflits.



LES THÉORIES

- Les mécanismes d'adaptation aux conflits: attaque, fuite, paralysie
- Développement des mécanismes d'adaptation: l'inné et l'acquis.
- Les deux dimensions essentielles qui déterminent la nature du conflit:
 - l'importance accordée à vos préoccupations
 - l'importance accordée aux préoccupations de l'autre

THÉORIES



- Les 5 styles de réactions aux conflits: avantages, inconvénients et utilité.
- Comment choisir une réaction adaptée à la situation
- Comment favoriser la résolution des conflits relationnels?
- Comment établir, préserver ou rétablir la confiance.

LES STRATÉGIES

- Élargir mon répertoire de réactions au conflit
- Choisir l'approche appropriée à la situation
- Bâtir la confiance

STRATÉGIES





EXERCICES

- Analyse des motivations et des réactions aux conflits.
- Indicateurs du niveau de confiance, grille d'évaluation.



AIDE-MÉMOIRE

- Avantages, inconvénients et utilité des approches de résolution de conflit.



PIÈGE À ÉVITER

- Toujours vouloir gagner ou toujours vouloir accommoder.