



GUIDE PRATIQUE STRATÉGIQUE

**GÉRER LES DIFFÉRENDS
ET PRÉVENIR LES CONFLITS
EN PÉRIODE DE CHANGEMENT**

**Analyser le conflit
dans toute son ampleur:**
contexte, zones relationnelles,
sources, intensité, évolution

MODULE 4

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 linda@agire.ca

LES PROBLÈMES



Les interventions de résolution de conflit reposent souvent sur des évaluations intuitives et font abstraction de plusieurs dimensions essentielles de la situation

LES THÉORIES



- Les composantes du conflit: protagonistes et objet(s)
- Les types de conflits
- Les zones relationnelles affectées par le conflit
- Les sources du conflit
- L'histoire de la relation et la durée du conflit
- L'intensité du conflit, sa gravité
- Les facteurs contextuels organisationnels, relationnels et individuels en cause
- Les dimensions instrumentales et les dimensions socio-émotionnelles du conflit



LES STRATÉGIES

- Aborder le conflit dans toute son ampleur
- Distinguer le dessus et le dessous de la table (la partie visible et la partie invisible du différend).



L'EXERCICE

- Analyse d'un conflit dont vous avez été témoin



AIDE-MÉMOIRE

- Les types de conflit.
- Les causes des conflits et les interventions possibles
- Les degrés d'intensité du conflit



LES PIÈGES À ÉVITER

- Rechercher le coupable
- Ignorer le facteur humain

