



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

**COMMENT ORIENTER  
L'INTERVENTION  
DANS LE RESPECT  
DES PRINCIPES DE  
PRÉCOCITÉ,  
DE GRADATION**

**MODULE 5**

**FORMATION EN LIGNE**

[www.agire.ca](http://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



La gestion du conflit se fait souvent trop tard et les personnes se sentent démunies pour y faire face de façon responsable. Les griefs ou les mesures d'autorité induisent une approche adverse qui tranchent les conflits sans les résoudre.

## LES THÉORIES



- Approches formelles et informelles. Les caractéristiques du système adverse et de l'approche de collaboration.
- Les principes de précocité, de proximité et de gradation.
- Les 4 facteurs qui influencent l'orientation: les sources du conflit, les motivations des protagonistes, les contributions des acteurs indirects, le contexte et l'environnement externe.
- Distinguer les interventions de résolution de problème pour gérer les problèmes instrumentaux et les stratégies relationnelles pour gérer les conflits socio-émotionnels.

## LES STRATÉGIES



- Intervenir au bon niveau (instrumental ou socio-émotionnel)
- Créer un contexte de collaboration.
- Gérer le cycle antagonisme-collaboration.



## AIDE-MÉMOIRE

- La gamme des approches de résolution de conflit.
- Les facteurs qui influencent l'orientation de l'intervention.



## LES PIÈGES

- Rechercher le coupable.
- Ignorer le facteur humain.