



GUIDE PRATIQUE STRATÉGIQUE

GÉRER LES DIFFÉRENDS ET PRÉVENIR LES CONFLITS EN PÉRIODE DE CHANGEMENT

Faciliter une rencontre
informelle de gestion
des conflits
avec le processus
en 4 étapes

MODULE 6

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

- La communication est rompue entre des personnes
- Chacune attend des changements chez l'autre
- Les personnes défendent leurs positions
- Des solutions sont tentées sans succès pour résoudre un différend.
- Des blocages se maintiennent
- Le clivage s'accroît et le climat de travail se détériore.
- On profère des menaces de plainte ou on dépose une plainte.

LES THÉORIES

- Le triangle dramatique: persécuteur/victime/sauveur
- La dynamique du cycle antagonisme-collaboration.
- Les interventions de résolution de problème et les interventions relationnelles.
- Les pièges qui risquent de susciter des blocages et les stratégies à utiliser pour maintenir la communication ouverte.
- Le processus de négociation raisonnée pour articuler les interventions de résolution de problème et les interventions relationnelles.
- Les trois axes de la rencontre informelle de gestion de conflit et le triangle de la satisfaction.



LES STRATÉGIES



- Comment faciliter une rencontre informelle de gestion du conflit avec le processus en 4 étapes
- Comment mener des rencontres pour que les personnes se sentent parties prenantes?
- Comment débloquer une impasse sans recourir à une démarche formelle?



AIDE-MÉMOIRE

- Les étapes du processus en 4 étapes

LES PIÈGES À ÉVITER



- Négocier sans tenir compte de l'état de stress
- Chercher à savoir qui a raison
- Prêter de mauvaises intentions



Accompagne la **G**estion, l'**I**ntervention, la **R**echerche et l'**E**nseignement

L'école du mieux vivre ensemble

Pour le développement durable des personnes et des systèmes humains

**POUR VOUS INSCRIRE OU
OBTENIR DES INFORMATIONS**

www.agire.ca linda@agire.ca



Linda Bérubé

Bur: (418) 848-6595

Cell: (418) 571-0023

Consultante en prévention et
résolution des conflits

Médiation - Formation - Consultation – Coaching

Québec, Montréal, Régions du Québec, France, Belgique



Linda Bérubé, MSS, TS, Consultante PRD, médiatrice, formatrice
Québec • Montréal • Paris • Bruxelles