

# MANAGEMENT

## CONFLITS D'ÉQUIPE :

### APPRÉHENDER, ANALYSER, AGIR ET PRÉVENIR



Dans une organisation, l'encadrement est amené à faire face, de façon récurrente et parfois quotidienne, à des situations délicates ou difficiles qui peuvent amener à des conflits, et notamment au sein/avec l'équipe. Il serait tentant d'envisager la résolution de conflit dans une optique uniquement opératoire ; et donc de penser que le fait de disposer « d'outils » pourrait venir résoudre l'ensemble des situations conflictuelles rencontrées.

Nous proposons un travail axé dans un premier temps sur la compréhension

des sources de conflits et des mécanismes à l'œuvre en lien avec l'activité de travail. Dans une dimension systémique, en prenant en compte la complexité de l'exercice professionnel dans le secteur social et médico-social, nous viendrons interroger ce qui peut faire tension et identifieront les facteurs qui peuvent induire un évitement des situations conflictuelles.

Dans un second temps, nous proposerons des outils et techniques à l'appui de la résolution de conflits ainsi que de leur prévention.



### QUELQUES CONTENUS À ADAPTER SELON VOS BESOINS

- La notion de conflit, conflictualité, crise...
- Les différentes formes de conflit, les étapes menant au conflit
- Les bénéfiques secondaires du conflit
- Recherche et compréhension des « causes » d'un conflit dans les situations de travail
- L'intrication des origines professionnelles du conflit et des explications d'ordre personnel
- Le groupe : appartenance, concurrence, illusion groupale ... qui permettent de penser le conflit, comme significatif du groupe dans son ensemble
- Comment définir l' « objet » du conflit, le nommer, le parler, le débattre, afin que les différences s'articulent et fassent du commun ?
- Les attitudes face à un conflit ; la posture managériale
- La régulation du conflit a posteriori (entretien, espace de médiation...)
- ...



**Durée  
indicative  
2 jours**



### NOUS VOUS PROPOSONS AUSSI

- Diagnostic ergonomique et prévention des risques psychosociaux p.15