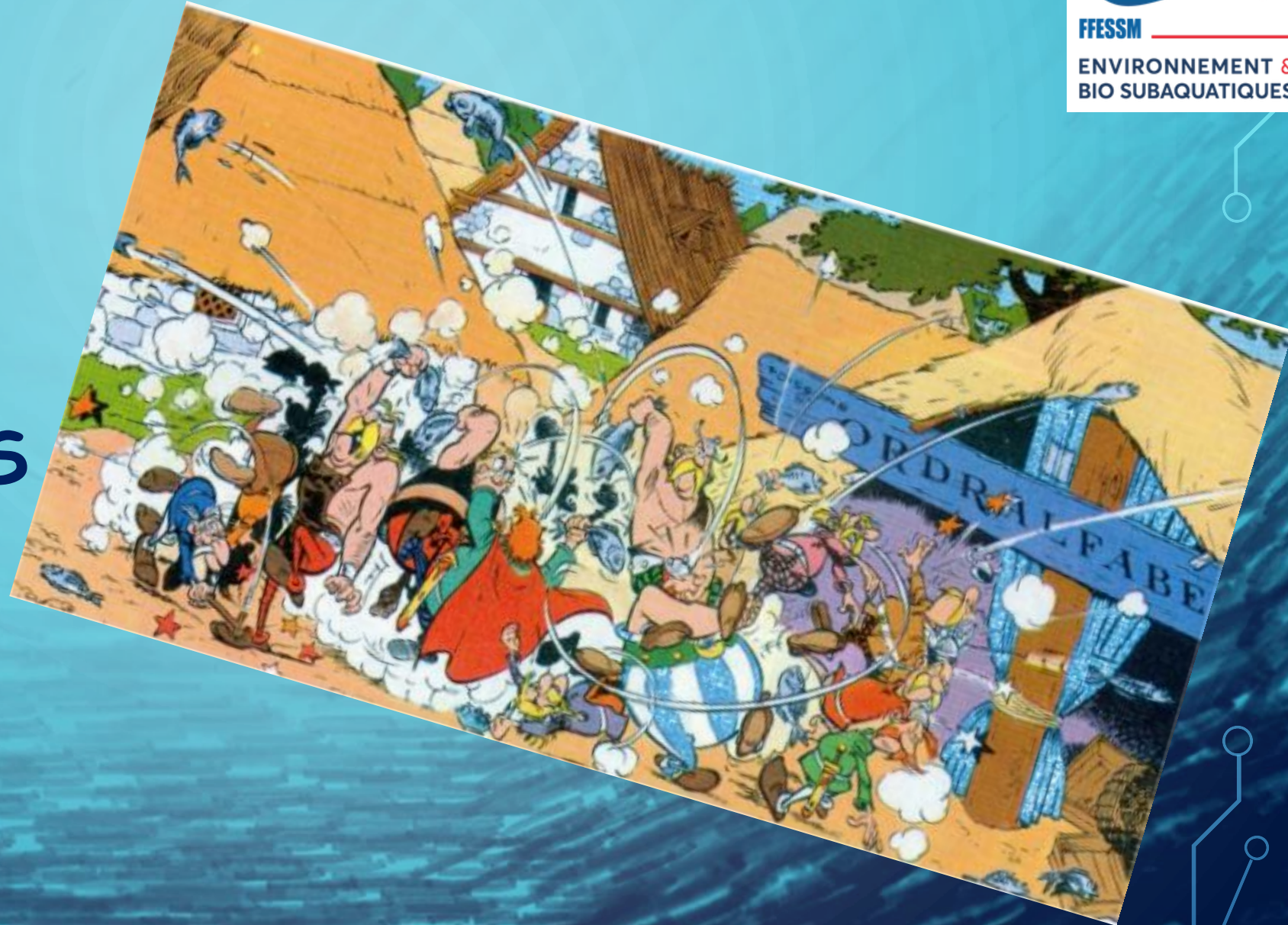
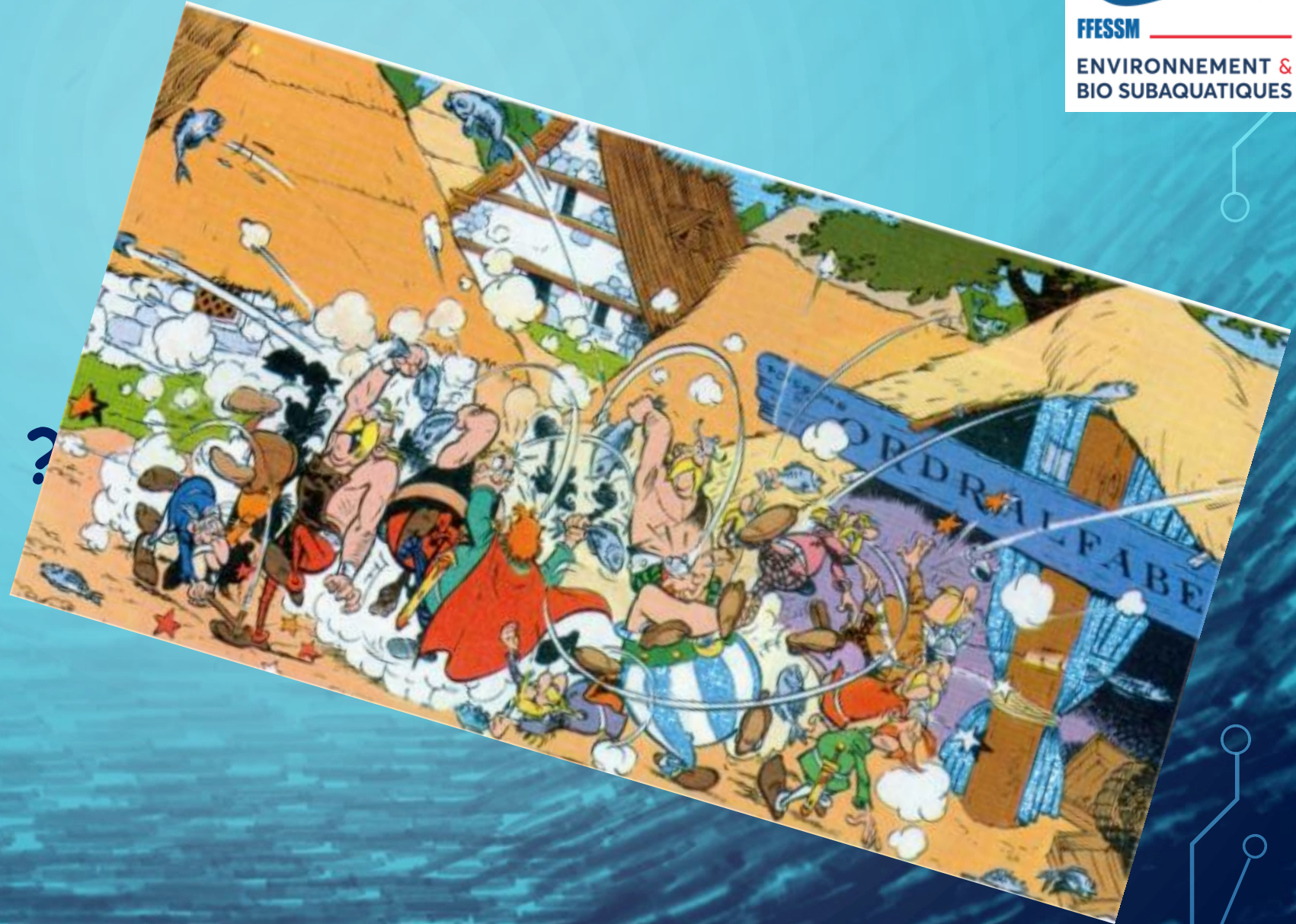


# LA GESTION DES CONFLITS



# LA GESTION DES CONFLITS ?

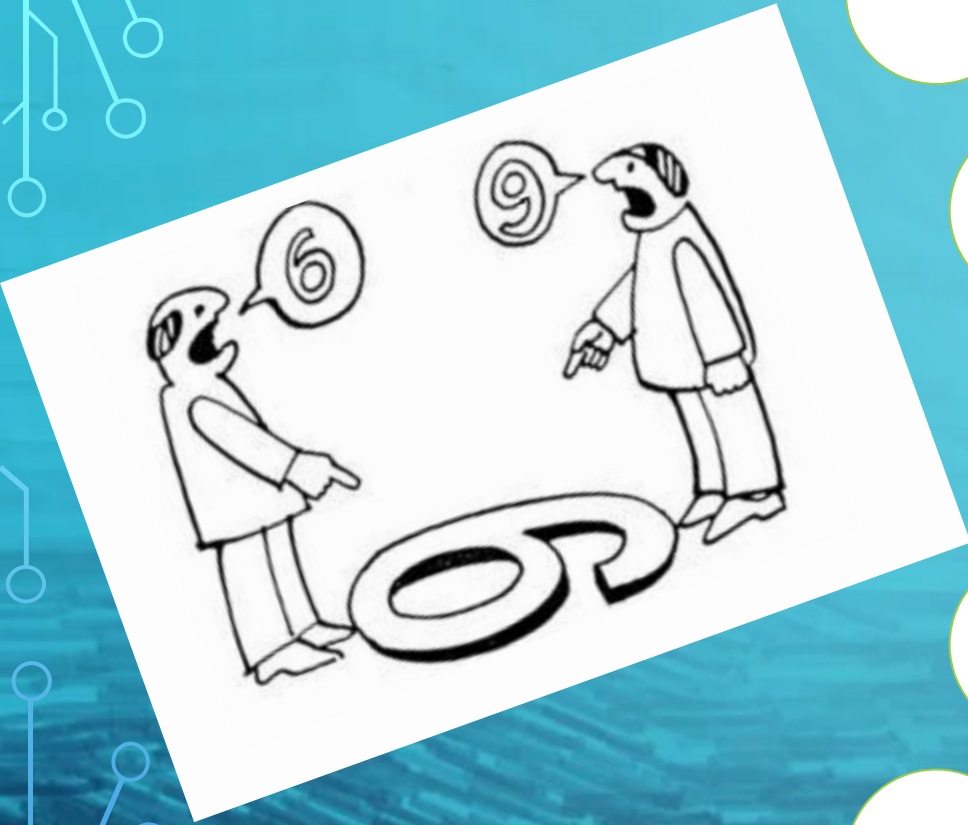


A la fin de l'exposé, vous serez capable de:

- Identifier les situations de conflit potentielles du formateur
- Définir les origines d'un conflit
- Repérer les différentes formes de conflit
- Citer les enjeux des attitudes du formateur face à un conflit
- Énoncer les mesures de prévention d'un conflit.



# PRÉSENTATION



Situation de conflits en formation ?

Origines du conflit ?

Formes de conflit ?

Attitudes face au conflit ?

Prévenir le conflit

# I. LE CONFLIT ?

## Situations de conflits d'un formateur ?

- entre les formés
- entre les formés et lui-même
- avec son autorité d'emploi
- entre formateurs de l'équipe d'animation...



# I. LE CONFLIT ?

LES ORIGINES  
DU CONFLIT

LES FORMES  
DE CONFLIT

LES ATTITUDES  
FACE AU CONFLIT

## II. ORIGINES DU CONFLIT ?



# III. FORMES DU CONFLIT ?

Sur les faits et leur  
interprétation...

Sur les objectifs

Sur les méthodes

Sur des valeurs

## Formes du conflit

### Conflit TEST

*I dit non alors qu'il pense  
oui,  
à la recherche  
d'un rapport de force  
(veut dominer)*

### Conflit OUVERT

*Il dit et pense NON  
le désaccord est réel*

### Conflit LARVE

*Il dit oui alors qu'il pense  
non, en attendant  
son heure (revanche)...*

# IV. ATTITUDES FACE AU CONFLIT ?

Sur les faits et leur interprétation...  
Sur les méthodes  
Sur les objectifs  
Sur des valeurs

## Formes du conflit

### Conflit TEST

*Il dit non alors qu'il pense oui,  
à la recherche d'un rapport de force  
(veut dominer)*

### Conflit LARVE

*Il dit oui alors qu'il pense non,  
en attendant  
son heure (revanche)...*

### Conflit OUVERT

*Il dit et pense NON,  
le désaccord est réel*

Le retrait

L'apaisement

Le compromis

La confrontation

La domination

## ATTITUDES TYPES

# IV. ATTITUDES FACE AU CONFLIT

## LE RETRAIT

AVANTAGES

INCONVENIENTS

# IV. ATTITUDES FACE AU CONFLIT

## LE COMPROMIS

AVANTAGES

INCONVENIENTS

# IV. ATTITUDES FACE AU CONFLIT ?

## POUVOIR / DOMINATION

AVANTAGES	INCONVENIENTS

# IV. ATTITUDES FACE AU CONFLIT ? CONFRONTATION / NEGOCIATION

**AVANTAGES**

**INCONVENIENTS**

# IV. ATTITUDES FACE AU CONFLIT

## APAISEMENT

AVANTAGES	INCONVENIENTS

# V. PRÉVENIR UN CONFLIT ?

Adresser  
des critiques constructives

Aider et conseiller

Respecter une éthique

## Prévenir les conflits

Écouter

Informier et expliquer

Reconnaître ses erreurs

Donner  
des signes de reconnaissance positifs

# MERCI DE VOTRE ATTENTION

