

## → PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS BOÎTE À OUTILS

Les conflits font partie de la vie, et notamment de la vie d'une entreprise. Mal gérés, ils peuvent causer des dégâts importants, tant entre les personnes qu'au niveau de l'organisation elle-même. Quant à la productivité et aux aspects financiers, ils sont également souvent impactés lors de tensions relationnelles.

Qu'une personne soit directement ou non impliquée dans un conflit, différents modes de gestion des conflits peuvent être aujourd'hui mis en œuvre. Cela permet une clarification de la situation, souvent un apaisement des tensions et la possibilité pour les personnes de poursuivre leur collaboration.

Certains de ces dispositifs seront présentés et mis en situation. Parmi eux, la médiation permet de parvenir à des solutions tenant compte des différents aspects d'un problème. Dans le cadre du processus de médiation, le médiateur utilise des outils de négociation et des techniques de communication spécifiques lui permettant d'amener les parties à élaborer elles-mêmes une solution à leur différend.

Les participants vont acquérir des compétences et outils qui vont leur permettre de comprendre et de gérer des conflits, voire même de les résoudre.

---

### **Méthodologie**

L'approche méthodologique choisie est particulièrement interactive et pragmatique, basée sur la large expérience des animatrices/expertes.

La structure du séminaire alterne des apports théoriques avec de nombreux exercices. Ceux-ci amènent les participants à mettre en pratique ce qui a été enseigné, afin d'augmenter leur compréhension, leur maîtrise et leur assimilation du sujet. Inspirés de situations

### **Objectifs**

A l'issue du séminaire, les participants ont acquis des compétences pour :

- Comprendre et cerner la complexité des relations conflictuelles.
- Comprendre l'évolution du conflit (phases).
- Apprendre des outils de base pour la prévention et la gestion des conflits (conflits individuels ou d'équipes).
- Connaître les principaux modes de gestion des conflits.
- Reconnaître les spécificités du processus de médiation et la posture du médiateur, savoir mener un entretien de médiation simple.

### **Durée**

Le séminaire est prévu sur 2 jours consécutifs. Des sessions individuelles peuvent être organisées pour traiter de cas particuliers.

### **Public cible**

Membres de direction, chefs de projet, cadres, responsables de services, spécialistes en ressources humaines. Nombre de participants idéal : 6 à 12.

### **Animatrices/expertes**

#### **Melissa Davies**

Licenciée de la London School of Economics, consultante internationale travaillant dans des entreprises privées, des instituts de recherche, ainsi que dans les secteurs académiques et non lucratifs. Grande expérience de négociations d'accords et de formation dans des contextes internationaux et multiculturels. Fondatrice de negoservices ([www.negoservices.com](http://www.negoservices.com)), coach « orientée solution ».

#### **Florence Studer**

Médiatrice FSM/ASM, membre de [conflits.ch](http://conflits.ch) ([www.conflits.ch](http://www.conflits.ch)) et responsable de plusieurs formations à la médiation (CAS Médiation en entreprise à la HEIG-VD d'Yverdon et CAS/DAS Médiation générale à la formation continue de l'Université de Fribourg). Large expérience dans la prévention et la gestion de conflits en entreprises, institutions et administrations. Présidente de la Commission paritaire de surveillance du dispositif de prévention des conflits et du harcèlement au sein de l'Etat de Fribourg.