



# Learning Together

**Lisbonne, Porto et l'île de Madère**

# Conflict Management

Porto Août 2023



# Dîner de bienvenue et Icebreaker



Social Programm



# City Tour



# Hop On / Hop Off Bus



# 6 Bridges River Cruise





# Guided Wine Cellar Visit





Déroulé d'une journée

# Début de la formation à 9h



# Pause de 30 min dans un café à 11h





**Fin des cours à 13h et après-midi libre**



# Qu'est ce qu'un conflit?



Un conflit est une opposition entre deux ou plusieurs personnes qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des unes sont souvent en opposition avec les attentes des autres.

**Le conflit:**

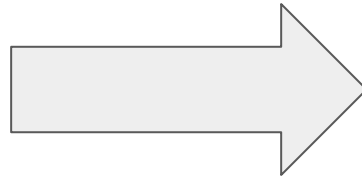


**Bon ou Mauvais?**



Mauvais?

anxiété !

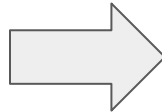
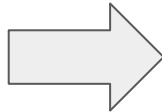


Méfiance



Agressivité

# Mauvais?



**Augmente la distance entre les personnes et peut les démotiver, les exclure ou les détourner des objectifs établis**

**Le conflit fait partie intégrante de l'existence humaine**



# **Différentes façons POSITIVES de voir les conflits**

**\_Diversité d'opinion qui peut offrir des possibilités de croissance mutuelle et d'amélioration d'une relation.**

**\_Obligation de trouver de nouvelles solutions, nous aider à clarifier nos positions et nos points de vue, et nous donner un élan d'énergie et d'action.**

**\_Possibilité de produire de meilleures idées et stimuler la créativité et les relations**

# Règles de base pour la gestion des conflits

Reconnaître que les conflits peuvent être graves ou non

Éviter et garder un conflit caché

Reconnaître dans les conflits une opportunité et un défi pour améliorer et rendre productif le temps et l'énergie investis dans la recherche de solutions.

Avoir une vision positive et une méthode pour gérer la confrontation des intérêts divers

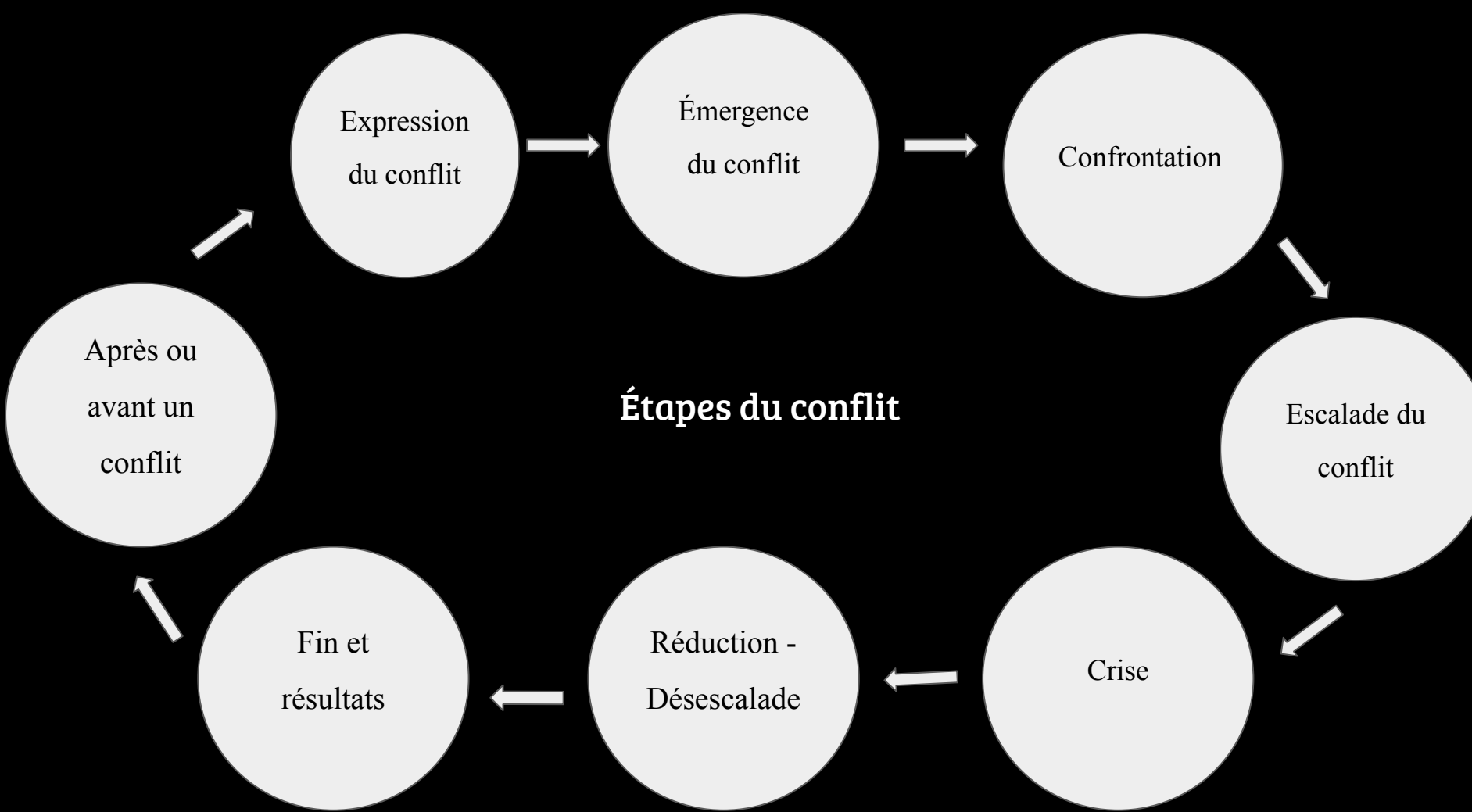
# Types de conflits

Conflit d'intérêts

Conflit de valeurs

Conflit de droits





**Étapes du conflit**

# Gérer des conflits

1. Fixer des objectif
2. Créer une relation ou un espace pour travailler sur le conflit.
3. Identifier les types de comportement
4. Définir les lignes de travail

# Négociation

La négociation est l'un des outils les plus puissants dans la gestion des conflits

Négocier implique de communiquer nos points de vue, d'en recevoir d'autres, de les mélanger et d'arriver à des solutions qui conviennent aux deux parties

Il n'y a pas de négociation si on n'a pas à renoncer à quelque chose en échange de quelque chose d'autre.

**Voici quelques questions auxquelles le négociateur devrait chercher à répondre lorsqu'il se prépare à négocier :**

- 1. Quels sont les besoins et les préoccupations de la partie défenderesse?**
- 2. Est-ce que je suis vraiment déterminé à régler le problème afin que les deux parties arrivent en tête? Comment cela affectera-t-il mes objectifs et mes actions?**
- 3. Quel genre de comportement les autres parties et moi-même adoptons-nous habituellement?**
- 4. Quels sont les besoins et les préoccupations des autres parties concernées?**
- 5. De quelle information ai-je besoin et de quelle information les autres ont-ils besoin?**
- 6. Quels sujets dois-je inclure à l'ordre du jour et quels sont mes résultats préférés?**
- 7. Quelles sont mes options préférées pour atteindre ce résultat?**
- 8. Quelles autres options pourraient être envisagées?**
- 9. Quelle est ma pire solution pour parvenir à un règlement négocié? Puis-je réduire son effet négatif?**
- 10. Qu'est-ce qui peut être échangé? Qu'est-ce que je pourrais facilement abandonner qui, de plus, a de la valeur pour les autres parties? Que puis-je demander qui est utile pour moi et a un faible coût pour les autres?**