

Gestion des conflits

Savoir les comprendre, savoir les gérer

<p>Pour qui ? Tout public</p>	<p>Un conflit pour avancer Ignorer le conflit</p>	<p>Quelle position face au conflit les phases de déstabilisation</p>
<p>Pré requis Aucun</p>	<p>Est-il souhaitable de tout faire pour éviter le conflit ?</p>	<p>Les comportements face au conflit La fuite</p>
<p>Objectifs Permettre aux participants grâce à leur communication de gérer le plus rapidement et le plus efficacement les conflits</p>	<p>Doit-on s'imposer la déclaration du conflit? Peut-on éviter l'enlisement du conflit ? Le conflit fait peur Ne jamais sous-estimer le conflit</p>	<p>La soumission L'agressivité La manipulation Les jeux de rôle dans le conflit La victime. Le sauveur. Le persécuteur Le spectateur</p>
<p>Apprendre les outils concrets pour comprendre les mécanismes du conflit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents types de conflits - Les méthodes de déstabilisation et leurs parades - De gagner ou résoudre un conflit - Acquérir des techniques de communication permettant de se défendre efficacement 	<p>Les phases du conflit : La source La phase latente Le déclenchement La phase ouverte Le point de non retour Brève analyse des phases Analyse et définition du conflit Les différents types de conflit Le conflit intérieur Le conflit interpersonnel Le conflit intergroupe Le conflit intragroupe</p>	<p>Les différents types d'interlocuteurs Hostile De mauvaise foi Agressif Critique Inerte L'interlocuteur qui tombe des nues Moraliste L'interlocuteur qui ne s'intéresse qu'à lui Angoissé</p>
<p>Durée 1 à 4 jours</p>	<p>Les différentes origines du conflit Le conflit de valeur</p>	<p>Entamer un processus de résolution</p>
<p>Moyens et méthodes pédagogiques Sur la base d'un bilan personnel, enseignement des bases théoriques Bases pratiques et exercices vidéo Support de cours avec bilan remis à chaque stagiaire</p>	<p>Les différentes origines du conflit Le conflit de rôle Quelle position face au conflit L'affirmation de soi Quelle position face au conflit les points importants: Se connaître Fixer un cadre respectable et Respecté Etre confiant Contrôler les effets de son comportement</p>	<p>Communiquer : la seule solution pour sortir du conflit Les clefs de l'échange Comment appréhendons-nous le conflit ? Communication de crise- l'intervention extérieure Changer pour désamorcer Les 15 règles pour communiquer en temps de crise L'issue du conflit : les situations</p>