

La constructivité des conflits

Objectifs

Un conflit peut être destructif ou constructif ! Il peut être ouvert ou implicite.

Quoiqu'il en soit, lorsqu'il apparaît, il convient de s'en occuper rapidement et efficacement, faute de quoi, alors qu'il pourrait ne s'agir que d'une poussière dans le rouage de la communication, il risquerait de prendre des proportions destructives...

Donc, pas de déni, pas de procrastination, on s'en occupe et on s'en sert !

Le plus de la formation :

Utilisation immédiate et concrète de ces outils, pédagogie active et intégrative.

Durée : 3 jours

Programme

1) Les lois de base de la communication :

L'écoute active, la bienveillance, la compréhension, la reformulation, le guidage vers une solution.

2) La loi des 50/50

Redéfinir la responsabilité de chacun, objectiver, rationaliser

Comprendre et faire comprendre

Définir son objectif : résoudre le conflit et en tirer un apprentissage

3) Les différents types de conflit et leur intensité : d'intérêts, d'objectifs, de valeurs, de comportements, de perceptions des faits, d'opinions...

Les niveaux logiques nous aideront à situer le niveau du conflit.

4) Les différents protagonistes du conflit :

- vous êtes la personne en charge de résoudre le conflit : médiateur ou arbitre

- vous faites partie des protagonistes impliqués dans le conflit

5) L'anatomie du conflit :

a. les mécanismes du conflits : les repérer

b. réactions face au conflit

c. principe d'influence

6) Le triangle dramatique :

a. les états du Moi

b. Les positions de vie

c. les signes de reconnaissance

d. les 3 positions du triangle de Karpman

e. les jeux psychologiques

7) Techniques de résolution de conflits :

Méthodes :

Laisser advenir, confronter, agir

Méthode D.E.S.C.

Méthode S.O.R.A.

Ressources :

Assertivité

Ancrages

Formateur :



Alfred Perrin

A qui s'adresse cette formation

Tout manager, collaborateur, enseignant, individu...confronté à des conflits larvés ou explicites.

Méthodologie

Nos formations sont constituées pour un tiers de présentations théoriques, pour un tiers de démonstrations des outils présentés et pour un tiers d'exercices pratiques.

Prérequis :

Avoir suivi « les indispensables de la communication »