

GESTION DES CONFLITS EN SITUATION D'ENCADREMENT

Modules

Les conflits, de quoi parle-t-on ?

- Les définitions des conflits
- Les types et les sources des conflits
- Les motivations individuelles d'un conflit
- Les motivations collectives d'un conflit
- Les conséquences d'un conflit

La prévention d'un conflit

- La détection des indices pré-confliktuels
- Les signaux verbaux et non-verbaux
- Les moyens d'évitement du conflit

La gestion d'un conflit

- La compréhension des causes d'un conflit
- La clarification des causes du conflit
- Les techniques de communication à adopter
- La posture et les gestes à utiliser
- La gestion du stress
- Les outils de maîtrise de soi
- Les moyens d'interruption du cercle vicieux
- Le passage du conflit à la confrontation productive

La période d'après-conflit

- L'analyse objective du conflit
- La mise en place d'actions de prévention

