

# GESTION DES CONFLITS

## Plan de cours

- › Qu'est-ce qu'un fait?
- › Qu'est-ce qu'un point de vue?
- › Qu'est-ce qu'une opinion?
  - Comment reconnaître et exprimer une opinion (verbes, adverbes, adjectifs, locutions)
- › Différences entre les désaccords et les conflits
- › Le non verbal
  - Constituants du langage non verbal
  - Différences culturelles en matière de langage non verbal
- › Étapes pour résoudre un conflit
- › Définition d'un conflit
- › Le pouvoir
- › Trois types de conflits (superficiel, dormant, ouvert)
- › Trois étapes d'évolution d'un conflit
- › Où voit-on des conflits?
- › Le pouvoir et la confiance
  - Le pouvoir dur et le pouvoir doux
- › Les styles de comportements
  - Dominant
  - Stable
  - Compétent
  - Influent
- › Les styles de gestion des conflits
  - L'évitement
  - La compétition
  - L'accommodement
  - La collaboration
- › Choisir un style de gestion des conflits