



FORMATION

MIEUX GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU QUOTIDIEN

DUREE
1 jour

• OBJECTIFS •

Être capable d'adopter un mode d'expression de soi favorable à une communication efficace dans la résolution des conflits • Suivre une stratégie positive de résolution des conflits

• PUBLIC •

Managers

• PROGRAMME •

Analyser son origine et ses causes

- Définir le conflit
- Évaluer les différentes formes de conflits

La position de base dans la gestion des conflits

- Connaître son modèle habituel de fonctionnement
- Analyser les différentes positions de conflits et choisir la plus adaptée à la situation parmi : l'évitement, l'accommodation, la rivalité, le compromis, la collaboration

S'exprimer et échanger de façon constructive

- Découvrir les intérêts à la base du conflit et adopter des attitudes facilitatrices : objectivité, non évaluation des personnes, correspondance des besoins
- Suivre un processus efficace pour sortir des conflits en entreprise :
Lorsque vous êtes directement concerné
Lorsque vous êtes extérieur au conflit et que vous souhaitez y mettre fin

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposé
- Exercices
- Jeux de rôles et mises en situation