REVAL
consulting & training

DURÉE
1 jour

FORMATION
MIEUX GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU QUOTIDIEN

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

- Connaitre 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 PÉDAGOGIQUES

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

Mieux gérer les situations conflictuelles au quotidien
Management

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu