

# Mit alltäglichen Konfliktsituationen besser umgehen

Referenz: DEP006

Kategorien: **PERSÖNLICHE ENTWICKLUNG**

SPRACHE(N):



FR

DAUER:

1 TAG(E)

SCHULUNGSEINRICHTUNG :

REVAL

## ZIELE

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.

### Personnes concernées :

Managers

## INHALT

### 1 ANALYSER SON ORIGINE ET SES CAUSES

- Définir le conflit
- Evaluer les différentes formes de conflit

### 2 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

### 3 S'EXPRIMER ET ECHANGER DE FACON 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

## PÄDAGOGIK

Exposés théoriques, exercices, jeux de rôles et mises en situation.

## ANFORDERUNGEN

Aucun

*Cette formation est disponible en formule intra-entreprise*