

# Gérer les conflits durablement

Referenz: DEP011

Kategorien: **MANAGEMENT**, **PERSÖNLICHE ENTWICKLUNG**

SPRACHE(N):



EN FR

DAUER:

1 TAG(E)

SCHULUNGSEINRICHTUNG :

HAPPINESS CONSULT

## ZIELE

A la fin de la formation, les participants auront développé les compétences suivantes :

- Comprendre les origines des conflits
- Identifier les croyances
- Comprendre les impacts du conflit
- Intervenir durablement sur les conflits
- Gérer les conflits
- Assumer le rôle de médiateur

**Personnes concernées:** Toute personne dans tous les domaines d'activités des secteurs secondaire et tertiaire amenée à gérer un conflit.

## INHALT

Devenir un spécialiste de la gestion de conflits passe par l'acquisition des notions suivantes :

- Comment exprimer ses envies et comprendre les envies d'autrui
- Comment ne pas transformer un problème en conflit
- Identifier les signes d'occurrence des conflits
- Comment gérer les conflits en entreprise
- Identifier ses croyances et à quel point elles sont impactantes
- Les conflits et la loi
- La responsabilité de chacun dans un conflit
- Les attitudes à éviter pour sortir des conflits
- Les origines du conflit
- Les types de conflits
- Les composantes du conflit
- Les attitudes à acquérir face à un conflit
- Les 6 éléments de la dynamique du conflit
- Le conflit, ce terrible sac à dos
- Les 5 phases du conflit
- Le lean pour résoudre les conflits
- QQQCP pour manager son conflit

- La méthode DESC
- La méthode CARREDAS
- Le plan d'actions RESTE

## PÄDAGOGIK

Méthode participative et interactive basée sur l'échange et le partage.

La situation réelle de chaque participant sert de base et d'exemple à la présentation et à l'utilisation des différents outils.

La méthodologie permet de mettre en commun les bonnes pratiques et les découvertes du groupe afin de trouver des solutions à des difficultés ou des questionnements.

Plan de mise en application individuel de court et de long terme établi par chaque participant à la fin de la formation.

## ANFORDERUNGEN

/

*Cette formation est disponible en formule intra-entreprise*