Mieux gérer les situations conflictuelles au quotidien

Référence : DEP006

Catégories : DEVELOPPEMENT PERSONNEL

LANGUE(S) :

FR

DURÉE :

1 JOUR(S)

ORGANISME DE FORMATION :

REVAL

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.

Personnes concernées :

Managers

CONTENU

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

PÉDAGOGIE

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

PRÉREQUIS

Aucun

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise