**PARTIE A LA FORMATION EN ENTREPRISE DE A - Z CHECK-LIST**



Page 1/1

**4. Enseigner et apprendre au sein de l’entreprise**

**4.6. Résolution de problèmes**

**Surmonter les conflits**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Stratégies** | **Mots-clés** |
|  | Exposer le conflit   * La perturbation personnelle doit être prise au sérieux en évitant de dramatiser. * Utiliser toujours des messages en «Je» (et non en «Tu») | Ce qui me dérange |
|  | Citer l’objectif personnel: «Je désirerais...» | Mon but |
|  | Fixer les buts en fonction des autres   * Par des questions directes («Que veux-tu?») * Par des questions de contrôle visant à déterminer le but réel   «Comment vois-tu cet élément?»  «Que dirais-tu à propos de cela?»   * Par l’écoute active | Ton but |
|  | Rechercher les similitudes   * Quels sont les points communs aux divers partenaires? | Similitudes |
|  | Rechercher des idées, accepter, évaluer   * Qu’est-ce qui permettrait la solution du problème? | Solution |
|  | Trouver un accord   * Concret, détaillé, limité par le temps | Accord |
|  | Assurer un suivi   * Après un certain temps, évaluer si l’accord   trouvé peut devenir une pratique régulière ou s’il ne s’appliquait qu’au problème considéré | Suivi |

Manuel pour la formation en entreprise © 2019 CSFO, Berne [www.formationprof.ch](http://www.formationprof.ch/)

**153**