**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**