

La gestion des conflits

Diagnostic des différents types de conflits

- Désaccord sur les faits.
- Désaccord sur les buts.
- Désaccord sur les valeurs.
- Désaccords interpersonnels.

Les différentes phases d'un conflit

- Les signes avant coureurs.
- Les désaccords non exprimés.
- Le débat, le conflit ouvert.
- La symbiose : rupture, refus, compétition.

La gestion des situations difficiles

- Les perceptions.
- Les émotions.
- La représentation.
- Les besoins et les capacités.
- Les stratégies de défense.
- L'index de référence.

Les jeux psychologiques

- Le triangle dramatique.
- Les manipulations.

Sortir des conflits

- Les faits et les inférences.
- Le questionnement du méta modèle.
- Le recadrage.
- Un conflit sain.
- Dire les choses.
- L'acceptation d'une décision.
- Le lâcher prise.

OBJECTIF

Gérer des situations difficiles.

Anticiper, désamorcer conflits et tensions.

Maîtriser ses comportements.

PUBLIC CONCERNE

Ingénieurs et Cadres.

Encadrement de proximité.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et études de cas par mises en situation vécues dans l'entreprise.

Remise d'un fascicule de synthèse à chaque participant.

S'inscrire