

Gestion des conflits

08.30 – 09.00

Accueil avec café et croissants

Matin

- Les différents types de conflits
- L'escalade du conflit selon Glasl
- Les principales causes de conflits en entreprise
- La plainte pour harcèlement psychologique ou mobbing

Pause

- Interprétations, biais cognitifs et différences individuelles

12.00 – 13.00

Repas

Après-midi

- Analyse de cas
- Méthode de résolution d'un conflit: l'importance du diagnostic et des entretiens d'écoute

Pause

- L'analyse transactionnelle: responsabiliser les acteurs
- Le rôle majeur du management: communication managériale structurée et travail sur les compétences des collaborateurs

16.30

fin du séminaire

L'organisateur se réserve le droit de modifier le programme en cas de nécessité.