Anticiper, gérer et dépasser les conflits

Description

Si la résolution de conflit et la médiation ont toute leur place dans les moyens de remettre le dialogue, il y a aussi de plusieurs signes précurseurs à identifier pour éviter d'avoir à recourir à ces outils. Comment identifier qu'une discussion risque de mal tourner et comment remettre le dialogue au centre?

Contenu du cours
Réactions au stress

- Le modèle des 3 cerveaux
- Mon approche en situation difficile selon le questionnaire TKI
- Les différences entre influence et investigation

L'approche RINFAQ

- L'orientation résultat et finalité
- Engager le dialogue en sécurité
- Etudes de cas
- Mise en pratique

Gestion de la résistance

- Types de réponses difficiles et comment les gérer
- Savoir quand s'arrêter et demander de l'aide professionnelle
- Le mettre en pratique

Documentation

- Support de cours numérique inclus

Profils des participants

- Toute personne en position de devoir gérer des conflits

Connaissances Préalables

- Pas de prérequis

Objectifs

- Identifier les réactions naturelles au stress de soi et des autres
- Comprendre sa propre réaction en situation de conflit
- Chercher par le questionnement et la bienveillance à éviter le conflit
- Déterminer plusieurs approches pour renforcer le dialogue

Niveau
Fondamental
Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)
800
Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

800
Durée (Nombre de Jours)
1
Reference
TEAM-CFL

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d’auteur.