

Gestion des conflits interpersonnels

Approche fondée sur l'analyse transactionnelle

Résumé

Dans un monde en mutation, voire en crise, les entreprises, quelle que soit leur taille, sont obligées de s'adapter en permanence à de nouvelles contraintes. Les tensions qui en résultent peuvent générer, **au sein du personnel, des conflits que les cadres doivent gérer sans y avoir été préparés.**

L'**analyse transactionnelle (AT)**, sur laquelle cet exposé se fonde, est **l'un des outils efficaces de la gestion des conflits**. Elle permet à chaque personne impliquée dans une relation conflictuelle de mieux comprendre son comportement et d'être en mesure de le modifier. L'intervenant fournira les bases de l'AT et reliera en permanence celles-ci aux réalités pratiques de l'entreprise.

Intervenant

François Charron, diplômé de Sciences Po Paris, a fait toute sa carrière au sein du groupe BNP Paribas.

Il y a exercé une quinzaine de métiers dont le commercial en agence, l'audit interne, les ressources humaines au niveau groupe, les risques et une direction administrative et financière au Canada, puis à la direction de l'organisation : la clientèle privée internationale, la direction de filiales à l'étranger et enfin le management d'une équipe multinationale dans les relations commerciales avec les banques tous pays.

Plan

Les bases de l'analyse transactionnelle

- La notion de conflit
- Les états du moi
- Les transactions entre individus
- Les positions de vie

Désamorcer les conflits

- Les pistes pour en sortir
- Le manager idéal ?

Conclusion et débat