



## Négociation et gestion des conflits

- Objectifs**
- Adapter son comportement et ses attitudes en situation de communication afin de mieux faire passer ses messages
  - Acquérir les différentes techniques de négociation face à de fortes personnalités ou des personnalités difficiles
  - Pouvoir agir de manière adaptée dans un conflit et à son issue
- Durée/Date** 3 jours, soit 21 heures, les 19, 20 et 21 mars 2012
- Coût** 1 425 € + TVA / inscription, pauses café déjeuner incluses, -25% au second participant
- Lieu** Montpellier ou Nîmes selon le choix des participants
- Méthodes et moyens** Formation inter-entreprises - Apports théoriques, méthodologiques et mises en pratique. Nombreux échanges d'expériences avec les participants. Cas pratiques et jeux de rôle pour analyser et dépasser les difficultés.
- Contenu**
- I) RAPPEL DES MECANISMES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**
- ◆ Les obstacles de la communication interpersonnelle : Culture, histoire, modes de pensées. Les perceptions et les représentations de chacun
  - ◆ Le rôle essentiel des émotions dans le processus de communication
- II) SA PERSONNALITE SOCIALE**
- ◆ Bien connaître son style de personnalité sociale (personnalité au travail) et apprendre à reconnaître celui des autres
  - ◆ Autodiagnostic et orientation sur des actions à mener
- III) DEVELOPPER SA PERSONNALITE COMMUNICANTE**
- ◆ Apprendre à adopter des comportements et des attitudes d'ouverture positive pour en recueillir les bénéfiques (décider, clarifier, anticiper, influencer dans le respect de soi et des autres)
  - ◆ Travailler à partir du diagramme des volontés pour traduire vos idées en prise de décision
  - ◆ Travailler sur votre image projetée pour réussir vos échanges
- IV) LA GESTION DES CONFLITS**
- ◆ Définition des conflits : Différends, désaccords, crises, ...
  - ◆ Les origines des conflits.
- V) LES MECANISMES D'EMERGENCE SELON LES SITUATIONS**
- ◆ Les stratégies individuelles de conflits. Le fonctionnement personnel des individus, le système de pertinence. Le traitement des dissensions internes. Les conflits interpersonnels.
  - ◆ Les conflits entre l'individu et le groupe. Les facteurs favorisants. Les stratégies de défense des groupes.



## Négociation et gestion des conflits

- ♦ Les conflits interservices. Les conflits provenant des évolutions internes, des changements de stratégies comportant des disparités. Le rôle de la dynamique sociale.
- ♦ Les stratégies des différents acteurs. Les différents profils et leurs marges de manœuvre.

### **VI) POSER LES ENJEUX**

- ♦ Tenir compte des différents paramètres tels que le pouvoir, la personnalité des protagonistes, les règles du jeu en vigueur, la volonté de progression des parties en présence.
- ♦ Prendre conscience des mécanismes de manipulation

### **VII) LE TRAITEMENT DES CONFLITS IDENTIFIES (OUVERTS OU LARVES)**

- ♦ La place de la communication dans les différents types de conflits
- ♦ La meilleure façon de réguler les tensions. La responsabilisation des acteurs concernés
- ♦ Le management du conflit : Les différentes phases et les comportements adaptés. Les outils correspondant à chaque situation conflictuelle. (domination, apaisement, retrait, compromis et négociation)
- ♦ Distinction entre médiateur, facilitateur et arbitre

### **VIII) L'APRES CONFLIT**

- ♦ Les relations entre protagonistes suite à la résolution d'un conflit
- ♦ Les conseils essentiels pour les anticiper et les prévenir