



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, dates à déterminer
- Coût** Conforme aux conditions négociées
- Lieu** A déterminer
- Méthodes et moyens** Formation inter-entreprises ou intra - Apports théoriques, méthodologiques et mises en pratique. Auto-diagnostics et tests. Exploitation du PAP : Plan d'Action Personnalisé. Nombreux échanges d'expériences et mises en situations. 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