

■ **Conflits apprivoisés, conflits négociés...**

Les conflits, nous ne les aimons pas ! Ou nous les aimons trop !
Mais que nous les aimions ou non, ils sont présents au quotidien, sous toutes leurs formes, dans nos relations professionnelles.

Comment, dès lors, faire d'un ennemi un complice ou un allié ?

Comment comprendre le sens du conflit, en percevoir l'utilité, savoir à quel niveau il se situe ? Ainsi, un conflit relationnel peut être l'expression d'un conflit organisationnel, un conflit avec la hiérarchie peut être le résultat d'un hiatus souvent vécu entre la pratique du terrain et les impératifs de gestion... A un niveau plus personnel, comment apprendre à dire, se défendre, argumenter, confronter, se faire entendre ou différer quand c'est nécessaire ?

■ **Objectifs**

- Découvrir le processus de négociation et s'y entraîner.
- Pouvoir distinguer les différents types de conflits et faire un diagnostic correct en tenant compte des dimensions institutionnelles, relationnelles et personnelles.
- Pouvoir faire la différence entre un conflit sain, 'créateur' et un conflit "mal-sain", destructeur. ("jeux psychologiques", jeux de pouvoir, manipulation)
- Explorer les peurs et autres sentiments qui amènent l'évitement des conflits ou des réactions inadéquates et repérer ses zones de fragilité.
- Apprendre à prendre du recul dans une situation de conflit, notamment vis à vis des réactions disproportionnées, de la manipulation et des attitudes violentes.

■ **Contenu**

Les thèmes suivants seront abordés :

- Les représentations et les différents types du conflit.
- Les paradoxes du conflit (par exemple : il est désordre mais aussi il est organisateur).
- L'impact du vécu émotionnel en situation de conflit.
- Du bon et du mauvais usage du reproche.
- Les objectifs, stratégies et enjeux d'une négociation.
- La concertation, la négociation, la médiation.

■ **Public concerné**

La formation est particulièrement destinée :

- Aux professionnels qui travaillent en équipe ou en réseau.
- Aux managers et aux responsables d'équipes.

■ **Durée proposée**

- 24 heures (sur 2 x 2 jours, soit 6 heures par jour)

Renseignements

Christine PROTIN

☎ **03 20 42 07 91**

iat.protin@orange.fr



IAT-Entreprise France-Belgique

169, rue Sadi Carnot
59350 St André (Lille)

Tél. Fax. **03 20 40 75 93**

<http://www.iat-entreprises.com>