ANTICIPER ET MAITRISER LES CONFLITS EN ENTREPRISE

par Jacques ARNOL-STEPHAN

Si vis pacem, para bellum - Si tu veux la paix, prépare la guerre
Cette maxime, dont l'origine remonte au moins au 4e-5e siècle, témoigne s'il en était besoin, de l'ancienneté de la problématique de la prévention et de la maîtrise des conflits ! Et pourtant, nous continuons souvent à faire comme si on pouvait y échapper.
Nous subissons souvent bien plus que nous ne pilotons ceux auxquels nous nous trouvons exposés dans l'entreprise, que nous en soyons directement parties prenantes ou spectateurs impuissants.

Le but de cette formation est d'apprendre à Prévenir Activement les conflits inutiles, à Conduire Efficacement ceux qui sont inévitables, et plus globalement à Maîtriser les situations conflictuelles pour en tirer le meilleur parti. Car refuser systématiquement le conflit peut être la voie la plus sûre pour le créer, et en perdre en même temps le contrôle.
Au contraire, manager une entreprise ou un groupe humain en acceptant l'idée que les conflits font partie de sa vie, c'est se donner des clés pour en limiter les aspects nocifs et en exploiter les aspects positifs.
L'enjeu en est important, tant sur le plan économique que sur celui de la qualité des rapports humains.

FORMATEUR/TRICE

Jacques ARNOL-STEPHAN accompagne et entraîne des chefs d'entreprise et des cadres depuis plus de vingt ans. Il est formateur au CJD depuis 2014. Ingénieur Télécom, il a débuté sa carrière dans un grand groupe industriel, dont il est devenu cadre dirigeant dans sa filiale de services informatiques. Il a également été un temps membre d'un cabinet ministériel.
Spécialiste de la science des conflits ainsi que de l'exercice du leadership, maître praticien en PNL, il est coach de dirigeants, et a développé des outils originaux pour renforcer la performance individuelle et collective en entreprise.
Il est l'auteur de "Entreprendre dans un monde en mutation" (L'Harmattan 2013).

OBJECTIFS, BENEFICES

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable :

- d'identifier les sources potentielles de conflits dans son environnement professionnel direct, et mettre en place des actions de prévention
- de repérer les éléments clés permettant de garder la maîtrise de sa communication au cours d'un conflit et ainsi garder celui-ci sous contrôle
- de choisir les stratégies de communication à mettre en œuvre en situation de conflit, tout en respectant les personnes et en préservant le futur
- de dégager des pistes de travail pour exploiter au mieux les conflits inévitables

CONTENU, PROGRAMME

Jour 1, matin

- Prévenir les conflits
- 3D (détecter, déminer, dissuader)
- Autorité et recadrage pour circonscrire les conflits

Jour 1, après-midi

- Maîtriser sa communication
- Négocier gagnant-gagnant pour prévenir les conflits
- Limiter un conflit (respect des personnes, localisation)

Jour 2, matin

- Accepter les conflits inévitables
- Tactiques et stratégies pour maîtriser le stress
- Maintenir le dialogue, préparer la sortie du conflit
- Jeux de rôles

Jour 2, après-midi

- Accepter les conflits et en tirer parti
- Jeux de rôles (suite)
- Tirer les leçons : analyser et recycler l'énergie du conflit

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports ciblés, de travail sur cas fictifs, de jeux de rôle et de travail sur des situations réelles des participants.
La démarche s'appuie très largement sur l'expérience des participants, tout en leur donnant la possibilité, compte tenu des aspects émotionnels du thème, de « dépersonnaliser » les situations prises en exemple.
La documentation inclut des fiches pratiques, des cas fictifs et une bibliographie.
Le support Powerpoint est communiqué en format PDF aux stagiaires qui le souhaitent.

01 et 02 avril 2021 | **2 jours soit 14h00 de formation** | **755.00 € HT / 906.00 € TTC**