

PNL et la gestion des conflits

pnlarticles.com/pnl-gestion-de-conflits



Un conflit est une opposition de sentiments ou d'idées entre personnes ou groupes (conflit externe) ou entre tendances (parties) à l'intérieur d'une même personne (physique ou morale) (conflit interne). La gestion de conflits constitue une application particulière de l'orientation générale de la PNL.

La gestion de conflits stage sur la gestion de conflits développe les points suivants et tâche de répondre aux questions qui s'en suivent :

1. Un conflit naît de l'existence de points de vue différents perçus comme opposés et s'excluant mutuellement. Kierkegaard conseillait d'avoir une vision subjective de l'autre et une vision objective de soi (voir l'autre comme il se voit, et se voir soi-même comme vous perçoivent les autres). Connaître la carte du monde de l'autre, son point de vue, est un point essentiel de la démarche PNL.

La communication, particulièrement dans le cadre de la gestion de conflits, est faite en premier lieu d'écoute.

- Comment écouter efficacement?
- Comment vérifier que ma façon de comprendre la situation coïncide avec celle de mon interlocuteur?

2. En second lieu, la PNL affirme que le sens de votre communication vous est donné par la réaction qu'elle suscite chez votre interlocuteur. Forts de cette croyance, la gestion des conflits suppose une communication claire, qui vous permette de faire passer le message que vous souhaitez, dans le sens que vous lui donnez.

- Comment dire mon message à cette personne particulière, qui perçoit le monde d'une façon différente de la mienne?
- Comment adapter mon message à sa façon de percevoir?

3. Le climat, l'attitude mutuelle des personnes en conflit, favorise la gestion des conflits ou la rend plus difficile.

- Comment développer un cadre favorable à la négociation?
- Comment adopter une attitude favorable à la négociation?
- Comment susciter chez l'interlocuteur une attitude favorable à la négociation?

4. Une solution saine des conflits suppose la satisfaction mutuelle des parties en conflit. Cela suppose une clarification des objectifs des parties et une grande précision dans les communications amenant à la solution.

- Quels sont mes objectifs dans cette négociation ?
- Quels sont les objectifs de mon interlocuteur ?
- Comment concilier les uns et les autres ?