

3 étapes pour sortir du conflit et réussir ensemble (1h15)

Y'a-t-il des conflits ouverts ou larvés dans votre organisation ?

Selon le rapport d'une étude réalisée par l'organisme OPP dans 9 pays d'Europe et d'Amérique du Nord auprès de 5000 salariés, (85%) des salariés sont confrontés à des conflits au travail. Le conflit fait partie de nos vies, il existe et il existera encore.

Savez-vous quelles sont les impacts des conflits sur le dynamisme de votre entreprise ?

Au travail, les premières causes des conflits sont les chocs de personnalités et des conflits d'égo (49%) ; vient ensuite le stress (34%) et la surcharge de travail (33%).



Selon le même rapport, le coût le plus visible est le temps passé à résoudre les problèmes. Chaque salarié passe entre 1h à 3h chaque semaine à gérer des conflits, d'une manière ou d'une autre (que ce soit en prenant part à un conflit, en gérant un conflit entre deux collègues, etc.).

Plus de 35 % du temps d'un manager est consacré à la gestion des conflits

Les coûts directs pour les entreprises liés aux conflits mal gérés peuvent aller jusqu'à la perte de clients et d'employés de valeur.

- Les conflits causent aussi le blocage des innovations et font prendre de mauvaises décisions.
- Ils démotivent les équipes, dégradent le climat et l'image du service de l'entreprise,
- Ils sont sources de maladies liées au stress, de l'absentéisme et des burn-out.

Objectif de la conférence :

1. Comprendre les trois étapes essentielles pour **sortir d'un conflit**
2. Comment **ne pas y retourner** par des solutions efficaces et durables
3. Comprendre le véritable sens du conflit à **travers la sagesse africaine UBUNTU qui a inspiré Nelson Mandela**

Déroulé de la conférence :

Nous ne pouvons pas exister sans se frotter aux autres et ce frottement cause beaucoup de frustrations

- 1^{ère} partie - Le véritable succès vient de la capacité de chaque personne à gérer ses frustrations. Cette qualité parfois innée peut aussi s'apprendre étape par étape.
- 2^{ème} partie - Le plus grand talent dans l'art de la négociation, c'est savoir se mettre dans les chaussures de l'autre.
- 3^{ème} partie - La plupart des entreprises se limitent aujourd'hui à une phase purement opérationnelle mais il existe un sens plus profond du conflit dans la philosophie africaine UBUNTU



Né au Rwanda, Norbert NSABIMANA se retrouve au cœur d'un conflit qui le dépasse dès son plus jeune quand sa maîtresse d'école pose la question : « Qui est hutu ou tutsi ? » ;

Ce conflit va terrasser plus d'une quarantaine de personnes dans sa famille en 1994 pendant le génocide des tutsi. De cette histoire dramatique qui structure une grande partie de sa vie, il en fera une force pour aujourd'hui accompagner les dirigeants en entreprise dans la gestion des conflits et des crises.

Depuis 2004, il y exerce comme formateur, coach et mentor en communication et management, auprès de grandes institutions et de grandes entreprises.

Conférencier professionnel, il convoque l'esprit du guerrier pacifique, celui qui appréhende la vie avec la philosophie du héros qui, quoiqu'il advienne, sortira transformera chaque expérience en trésors et ressources.

Sa formation est solide (licencié en sciences commerciales, certifié business coach, Maître prat. en PNL), et c'est aussi et surtout son expérience de vie qu'il met au service de ceux qui font appel à lui.

Qu'est-ce qu'il apporte aux équipes ?

Grâce à un sens de l'observation et du ressenti très fin, il est capable de percevoir rapidement les enjeux en cours, de cerner les problèmes et de dépasser les résistances au sein d'une équipe. Il aide à ramener du sens et réinsuffle cette dimension relationnelle et émotionnelle indispensable pour cheminer ensemble, collaborer aux victoires et faire face aux défis.

Qu'est-ce qu'il apporte aux managers ?

Grâce à son expertise, les managers apprennent à développer des rituels de communication en équipes et à entrer dans leur leadership personnel pour considérer les conflits non pas comme des épreuves mais comme des opportunités d'évolution personnelle et de leurs équipes.