

Module 12A

Savoir résoudre les Conflits

1. Les **cinq idées reçues sur le conflit**. **N°1**: tout conflit est **NEGATIF**. "Le conflit peut nous amener à nous demander pourquoi on s'agrippe aussi fortement à nos opinions," et nous aider à trouver les moyens d'apaiser les tensions.
2. **N°2**: tous les conflits peuvent être **RESOLUS** Même en cas de désaccord, on peut toujours se montrer respectueux et bienveillant.
3. **N°3**: les conflits de **PERSONNALITE** ne peuvent pas être résolus. "On peut apprendre à mieux comprendre le style de personnalité d'une personne, son propre style de personnalité, et à partir de là on peut s'adapter aux autres et s'entendre avec tout le monde"
4. **N°4**: tout le monde sort **GAGNANT** d'un conflit résolu. "Il est parfois nécessaire de céder un peu de terrain et d'agir dans l'intérêt de l'autre personne,"
5. **N°5**: savoir résoudre les conflits est un talent **INNE** En fait, on doit **apprendre** à mettre certains de nos désirs et objectifs de côté, pour pouvoir s'attacher à résoudre les conflits.
6. il y a **trois grands types de conflit**.
Type 1: les conflits **INTRAPERSONNELS**. Il faut étudier les mots suivants:

Honnêteté	Gentillesse	Détermination	Paix
-----------	-------------	---------------	------

Choisissez **celui qui représente la valeur qui vous tient le plus à cœur**.
En prévision de situations qui éprouveront nos valeurs, on doit savoir à l'avance sur quoi on est prêt – ou pas – à faire des compromis.
7. **Type 2**: les conflits **INTERPERSONNELS**. Les conflits auxquels on est le plus souvent confrontés au travail.
8. **Type 3**: les conflits entre **GROUPE**. Il peut s'agir de conflits entre le management et les équipes, ou entre services. Ces conflits ne sauraient être ignorés ou évités.
9. il y a **Six obstacles à la résolution d'un conflit**.
N°1: être sur la **DEFENSIVE** **N°2**: **MINIMISER** l'importance d'un problème. Si un problème est important pour une personne, il doit le devenir également pour vous.
10. "Les sentiments ne sont ni corrects, ni incorrects, ce sont des **INFORMATIONS**." Il faut trouver **pourquoi** la personne ressent ce qu'elle ressent.
11. **N°3**: tirer des conclusions **HATIVES** sans avoir tous les éléments. Essayez d'avoir les deux versions quand vous êtes le médiateur d'un conflit. **N°4**: **PREPARER** mentalement sa réponse au lieu d'écouter.
12. **N°5**: l'incapacité à montrer de l'**EMPATHIE**. Votre interlocuteur doit avoir l'impression que vous comprenez ce qu'il ressent. **N°6**: l'incapacité à garder son **CALME** en situation de conflit, surtout si on est face à une escalade.
13. La **Méthode du dialogue** pour résoudre les conflits comporte six étapes.
Étape n°1: **ECOUTER**. Cette étape nous demande souvent un effort énorme, à cause de nos réflexes de défense.
14. **Étape n°2**: **REPETER** ce qu'on vous a dit, pour juguler la colère de votre interlocuteur, et lui montrer que vous voulez être sûr de l'avoir bien compris.
15. **Étape n°3**: en **REDEMANDER**, pour vérifier que votre interlocuteur a dit tout ce qu'il avait à dire, et lui permettre de développer ses propos.
16. **Étape n°4**: **VALIDER** le ressenti de la personne [ex: "Je comprends que vous le preniez comme ça."]. **Étape n°5**: lui témoigner de l'**EMPATHIE** [ex: "J'imagine que vous vous dites..."].
17. **Étape n°6**: **REPENDRE** Si votre interlocuteur vous interrompt, demandez-lui la permission de poursuivre jusqu'au bout.
18. Les leaders doivent être conscients de **la totalité du message** qu'ils envoient en situation de communication. En effet, **7%** de nos sentiments et attitudes passent par nos paroles; **38%** de notre message sont véhiculés par notre intonation; **55%** passent par notre langage corporel.

EXERCICES EFFECTUES

exercice d'ouverture 1 : le casse-tête japonais du poisson : lorsque l'on aide tout le monde à voir le problème sous le même angle, la solution apparaît plus facilement.

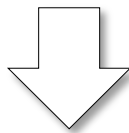
exercice de la Vidéo : « un dialogue positif », ou les 6 étapes de la « méthode du dialogue » : Écouter - Répéter ce qu'on vous a dit - En redemander – Valider - Montrer de l'empathie - Répondre

exercice 1 : ou l'étude approfondie de l'étape de la Méthode du Dialogue qui vous a été assignée, puis la collecte des idées du Groupe pour optimiser la réussite de chacune des 6 Etapes de la méthode du dialogue.

exercice 2 : « voir ou ne pas voir », ou l'exploration de l'impact des paroles, de l'intonation et du langage corporel sur la résolution des conflits et la façon dont on peut les utiliser pour une communication positive.

Suggestions pour votre Plan d'Action Personnel

1. Présenter la Méthode du Dialogue à votre Equipe au cours d'un Atelier spécifique consacré au sujet.
2. Imprimez la page A4 en couleurs de l'exercice « ne brûlons pas les Etapes », et découpez les 6 cartes comprenant les explications « description », « erreurs à éviter », « facteur de succès », et « exemple de phrase ». Distribuez-les aux personnes de votre Equipe, à raison d'une carte par personne. Lors de vos prochaines réunions, organisez un tour de parole de 5 minutes par personne, qui expliquera l'étape de la Méthode du Dialogue qui lui a été assignée.
3. Y-a-t-il une personne « en colère » dans votre Equipe ? Au cours d'un prochain échange avec lui/elle, tentez d'identifier l'origine de son courroux, et vérifiez si il correspond à l'un des 6 « Obstacles à la résolution d'un conflit ».
4. Pouvez-vous identifier dans votre Entreprise : a)Des conflits Intra personnels b)Des conflits Interpersonnels c)Des conflits entre groupes



Aide à la décision pour votre idée de Plan d'Action personnel

1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :

A. (commencer) _____

B. (arrêter) _____

C. (continuer) _____

2. Je vais commencer le : _____(précisez la date)

3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :

A. Bénéfice non-financier : _____

B. Bénéfice en réduction de coûts : _____

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre