**SE12A**

**Savoir résoudre les Conflits**

**Cinq idées reçues sur le conflit :**

1. Tout conflit est **NEGATIF**
2. Tous les conflits peuvent être **RESOLUS**
3. Les conflits de **PERSONNALITE** ne peuvent pas être résolus
4. Tout le monde sort **GAGNANT** d'un conflit résolu
5. Savoir résoudre les conflits est un talent **INNÉ**

**Trois grands types de conflit :**

**Type 1:** les conflits **INTRAPERSONNELS.**

**Type 2:** les conflits **INTERPERSONNELS,** les conflits auxquels on est le plus souvent confrontés au travail.

**Type 3:** les conflits entre **GROUPES.**

**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.

Les sentiments ne sont ni corrects, ni incorrects, ce sont des **INFORMATIONS**, il faut trouver **pourquoi** la personne ressent ce qu'elle ressent.

**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.

**N°5:** l'incapacité à montrer de l'**EMPATHIE**

**N°6:** l'incapacité à garder son **CALME** en situation de conflit, surtout si on est face à une escalade.

La **Méthode du dialogue** pour résoudre les conflits comporte six étapes :

**Étape n°1:** **ECOUTER ;**

**Étape n°2:** **REPETER** ce qu'on vous a dit**;**

**Étape n°3:** en **REDEMANDER ;**

**Étape n°4:** **VALIDER** le ressenti de la personne ;

**Étape n°5**: lui témoigner de **l’EMPATHIE ;**

**Étape n°6:** **REPONDRE.**

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.

***EXERCICES EFFECTUES***

* + *exercice ouverture* : « Zodiaque Chinois », ou l’identification de votre signe dans l’horoscope chinois , et l’échange entre les Participants sur les caractéristiques de leurs styles de personnalité.
  + *Exercice n°1 de la vidéo* : « techniques pour se manager soi-même », ou l’étude puis la combinaison des 4 facteurs « interroge », « affirme », « tâches », et « relationnel » pour déterminer mon style de personnalité : « Analytique », « Fonceur », « Aimable – Consensuel », « Expressif ».
  + *exercice n°2 de la Vidéo*: Comment s’adapter pour manager les « Analytique », les « Fonceur », les « Aimable – Consensuel », et les « Expressif », au moyen des 4 questions-clés de l’exercice
  + *Exercice 1*: « à travers les yeux de l’autre », ou les4 jeux de rôle de David et Elise, et de Nathalie et Philippe. La préparation du jeu de rôles avec les questions «  que pourriez-vous faire qui risquerait de détériorer votre relation ? », « que pouvez-vous faire pour améliorer votre relation ? », et« que pouvez-vous faire pour aider l’autre à comprendre votre point de vue ? »
  + *Exercice 2 :* ce que vous pouvez faire pour adapter votre propre style de personnalité, en tant que Manager, aux styles Fonceur, Analytique, Expressif et Aimable.

**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