

# GESTION DES CONFLITS

## L'art de l'intelligence relationnelle

par Jean-Michel FAIVRE

Cette formation permettra aux participants de savoir anticiper, prévenir, ou gérer les conflits avec pédagogie. L'idée n'étant pas de vouloir avoir raison, mais de trouver un accord ensemble, en développant son intelligence relationnelle.

### FORMATEUR/TRICE

Jean-Michel FAIVRE a plus de 30 ans d'expérience dans l'accompagnement du développement d'entreprises. Il a développé une pédagogie active, pour permettre à chacun de se remettre en question dans ses pratiques, afin de développer son intelligence relationnelle : passer de la confrontation à la coopération.

### OBJECTIFS, BENEFCES

Cette formation vise un objectif double, elle permettra aux participants de :

- **Améliorer la qualité relationnelle** de leurs échanges pour mieux anticiper et prévenir les conflits et les tensions
- **Acquérir des outils pratiques** et une méthodologie pour gérer les conflits, lors de situations de communication délicates

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Mettre en place des modes relationnels constructifs**, basés sur la coopération pour éviter les distorsions et autres malentendus
- **Garder la maîtrise de leurs émotions** pour éviter de se laisser entraîner dans la dynamique de l'humeur

Utiliser une démarche d'analyse de problème et de proposition de solutions pour **sortir efficacement d'un conflit**.

### CONTENU, PROGRAMME

#### Introduction

**Les principes actifs de la communication adaptés à la gestion des conflits** : les représentations personnelles, les filtres à la communication. Comment chacun de nous se représente sa propre réalité et se construit son propre modèle du monde.

#### 1. Les principes actifs pour éviter les conflits :

- **Les bases de l'expérience subjective** : comment chacun de nous se crée ses propres représentations de la réalité et comment nous interagissons ensuite sur la base de cette expérience subjective : les postulats de base, *les filtres de la communication & la naissance des malentendus et des conflits*

#### 2. Gérer les conflits :

- Repérer les signaux faibles pour intervenir au bon moment
- Les étapes :

1. Accepter & assumer sa part de responsabilité
2. Identifier l'origine du problème
3. Proposer une solution
4. Assurer le suivi

- **Se positionner dans une relation de coopération**, avec le modèle de Palo Alto
- **Écouter pour comprendre** : s'entraîner à l'écoute active pour identifier les critères « violés »
- **Savoir poser les bonnes questions** : la typologie des questions et leurs effets sur son interlocuteur
- **Comprendre le fonctionnement de l'autre**, et **s'adapter**, avec l'analyse de ses Méta-programmes
- **Les outils qui permettent d'agir (au lieu de réagir)**, afin de ne pas entrer dans la "dynamique de l'humeur" :

Éviter les "mots boomerang"  
Développer l'empathie  
Sortir du "tennis relationnel"  
Le recadrage de sens  
L'escalade complémentaire et l'escalade symétrique

- **Les étapes pour gérer une situation difficile**, avec le modèle « S.C.O.R.E »
- **Assurer le suivi des solutions**

### METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Cette formation est basée sur une pédagogie active, afin **d'impliquer les participants sur des cas concrets**, directement liés au vécu de chacun. Les aspects théoriques seront abordés en alternance avec les applications pratiques.

Une large part de la formation sera consacrée à des jeux de rôles, dont certains pourront être filmés en vidéo, et des exercices pratiques, en alternance avec les apports théoriques, présentant les outils de la communication appliqués à la vente.

**Un dossier pédagogique complet sera remis à chaque participant.**