

Rencontre 32 - Thème de la rencontre :

Gérer les conflits – L’art de l’intelligence relationnelle

Mercredi 4 novembre 2020 – Sénart



Présents : 11 en cours de création

SELAS LAROCHE & Associés Mme Lucile LE BRAS
Collot-Elastomères M. Cédric FROMANTIN
SEREC : Mme Marjorie LE SAUX
BCNS M. Bruno CHAUDRUT
FEHR : M. Nicolas AUPOIX
TITFLEX : M. Patrick ETIENNE

PALL CORPORATION : Mme Stéphanie JOSEPH
SUEZ M. Laurent LEVRARD
MEDIATREE HOLDING : Mme Laetitia PEREIRA
SERIMAX M. Stéphane CHEVALIER
Résidence DE BEAUREGARD Mme Carine COURTILLER

Absents excusés : 6

NSK Mme Audrey HINTZY
Koezio Sénart M. Vincent GREZES
CREAI IDF M. Lydie GIBEY

AQUATONIC M. Yann BLIN
TITFLEX M. Pierre Gauthron
SR PHARMA Mme Cécile CORPACE

Invités : 1

DROUET M. Matthieu CUGINI

Animation : Julien Estier – Animateur GERME groupe Sud Ile de France

> Expert : Jean-Michel FAIVRE

Avec plus de 30 ans d'expérience dans le conseil et la formation de Dirigeants d'entreprises, de Cadres et de Commerciaux, l'expertise de Jean-Michel Faivre consiste à accompagner et faciliter le changement au sein des équipes, en entreprise.

> Les objectifs de la rencontre

A l'issue de la formation, les participants sont en mesure de créer des relations constructives au sein des équipes pour éviter les tensions et gérer les conflits existants.

> Les objectifs pédagogiques de la rencontre

- > Identifier et de comprendre les causes et les étapes d'un conflit,
- > Expérimenter de nouveaux comportements préventifs, pour éviter les tensions et les conflits,
- > Choisir et appliquer des solutions curatives, adaptées à chaque situation conflictuelle

🎯 Définition et éléments de langage

Définition de conflit :

C'est une réaction humaine plus ou moins violente, à une combinaison de différents paramètres :

+ **INTERNES** : nos Filtres personnels, nos perceptions, nos Valeurs, nos Croyances, notre Identité...

+ **EXTERNES** : le Contexte, le Temps, notre Environnement, les Enjeux, ...

Question de Cédric : *faut-il éviter les conflits à tout prix ?*

JMF : la façon la plus rapide de gérer un conflit : mets des coups de hache et après on discute avec l'autre. Ok mais c'est du court terme. Quelle suite après ? La contrainte de force n'est pas forcément le meilleur choix. L'effet retour d'un coup de force est souvent très mal vécu.

JMF : La question : comment faire pour éviter de rentrer dans un conflit. On n'est jamais sûr que le coup de pelle ne soit pas préférable. Zidane / Materazi : même en ayant vos raisons, si vous faites une réponse physique l'opinion publique se retourne contre vous. Mais il est vrai que du pont de vue de celui qui a raison le coup de pelle ça fait du bien.

👉 *Première mauvaise nouvelle :*

*Ce n'est pas l'autre qui nous énerve.
C'est nous qui nous énervons !*

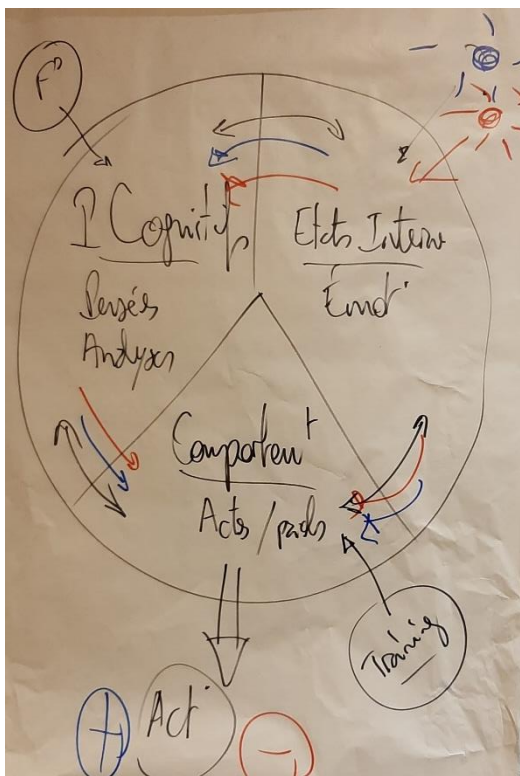
LA QUESTION FONDAMENTALE

👉 *Veut-on améliorer la situation ?
... Ou punir l'autre ?*

🎯 Les 6 types de conflits



Les conflits et le cerveau



Notre cerveau gère des processus cognitifs (pensée analyses etc.) On enrichit cela avec de la formation etc. Puis il y a les états interne, nos émotions, ressentis etc. Ces deux étapes sont liées les unes avec les autres. (et pas séparées dans le cerveau - partie gauche et droite).

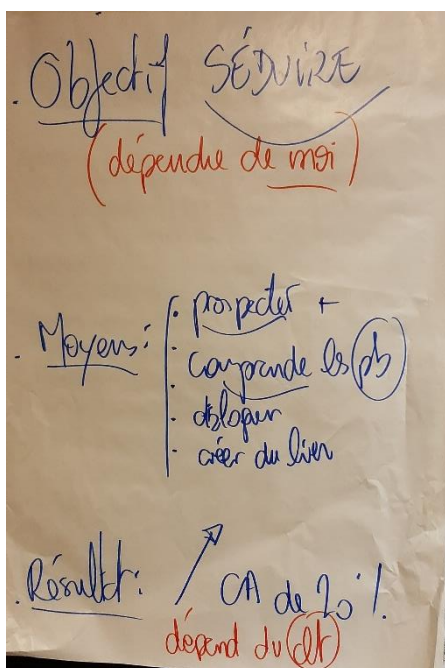
La 3^e partie c'est les comportements (manière écrire, se tenir etc.) La seule chose qui émerge de nous, ce que l'on voit, les actions concrètes. (à l'extérieur du cercle)

En cas de PB : chaque partie peut se régler : formation, entraînement etc... Le seul PB : c'est quid de la gestion des émotions. On n'en parle peu à l'école, peu à l'universités et en entreprise quasiment pas du tout. On peut pourtant nourrir son esprit avec des émotions positives. Si un stress ou une pression ou une mauvaise émotion nous arrive, tout est concerné. L'interaction entre les 3 parties est essentielle pour gérer les conflits.

Exercice debout : se retourner, fixer point de vue/ puis travailler sur la respiration / reprise de l'exercice ; un

bilan, nous avons gagné du terrain. -> J'ai agi sur la formation, sur l'autorenforcèrent : du calme, de la confiance. JMF : notre cerveau ne fait que peu de différence entre la réalité et nos images mentales.

La définition des objectifs pour éviter le conflit



JM : Comment vous définissez vos objectifs pour 2021 ?

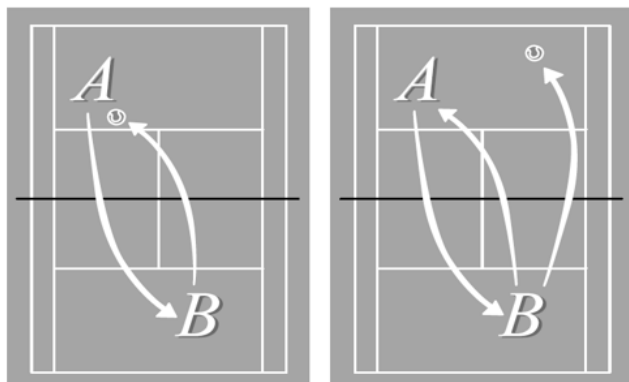
Cédric : Augmenter le CA de 20% JM : Voilà comment vient la pression : Augmenter le CA est un objectif ou un résultat attendu ? Si c'est le résultat, quel est l'objectif ? On se mets la pression sur quelque chose qui ne dépend pas de nous. « Passe ton bac n'est pas un objectif mais une pression sur le résultat ». La différence entre objectif et résultat c'est que l'objectif dépend de moi, le résultat dépend du client. Si on continue l'exercice, qu'est ce qui dépend de nous ?

« Prospector » c'est un moyen. JM : C'est quoi l'objectif qui dépend de nous ? Objectif : SEDUIRE (leur donner envie d'acheter), donc comme moyen : comprendre, créer des actions etc... « Si je parle que résultat je mets la pression sur quelque chose qui ne dépend pas de moi. D'où la situation de stress, qui va créer un processus d'émotion négative qui va

troubler la pensée et le geste.

Les conflits et la compétition

Sortir du tennis relationnel



A dit à B range ta chambre ! 2h après la chambre n'est évidemment pas rangée. Ça s'est déjà passé le week-end d'avant. Combien de fois je vais répéter qqch qui ne marche pas ? Plus on va forcer l'autre plus on va s'enraciner dans le conflit. Il faut changer de posture. Il faut envoyer une autre balle. Son meilleur coup ne passe plus. Arrêter de faire plus de la même chose.

L'IDÉE DE DÉPART

Et si on arrêta de faire plus de la même chose, quand ça ne marche pas ?

L'importance de l'écoute

Le plus grand problème, c'est quand on n'écoute pas pour comprendre, mais quand on écoute pour répondre !

JEU des questions ouvertes : « faites-moi parler de mon métier, je ne réponds pas aux questions fermées et pas deux fois la même question. Vos questions doivent porter sur les réponses que je fais au fur et à mesure, sinon c'est un interrogatoire.

→ On est obligé d'écouter les réponses pour comprendre et questionner. Si on se focalise sur comprendre, on restreint le champ des possibles et on se met en opposition face à l'autre.

Différents exercices sont réalisés pour démontrer l'importance de la prise en compte de la réalité de l'autre, l'importance de la reformulation et surtout un exercice spécifique est consacré à la synchronisation posturale pour s'aligner avec son interlocuteur.

Point d'étape récapitulatif 1

Quel est notre objectif : améliorer la situation ou punir l'autre ?

Arrêter de faire plus de la même chose surtout si ça ne marche pas.

Le bon sens qui ne marche pas ce n'est plus du bon sens

Gestion des émotions

GÉRER SES ÉMOTIONS

Maitriser la situation

Aller chercher les États Internes (les émotions) qui influencent positivement nos comportements.

L'AUTO-ANCRAGE

"Les madeleines de PROUST"
LA RECHERCHE DU TEMPS PERDU.

Associer un ancrage (se serrer la main, etc.) avoir un stimulus affectif.

1 – Souvenez-vous d'une situation précise / souvenir / moment où vous avez une émotion positive.

2 – Associez-là à un geste : exemple se serrer la main et penser à ce moment: ce qu'on y faisait ce que l'on ressentait.

L'AUTO-ANCRAGE

- SÉLECTIONNER LA RESSOURCE (K+)** : l'émotion positive dont nous voulons disposer, par exemple : la "maitrise de soi" et la "sérénité".
- IDENTIFIER LA SITUATION** précise dans laquelle nous avons déjà vécu cette "Ressource" : avec qui ? quand ? où précisément ?
- REVIVRE LA SITUATION** sous forme d'une évocation **multi-sensorielle comme si nous y étions**, en étant pleinement associé : « dans l'image, en voyant le contexte autour de soi, entendant les sons, sentant les odeurs, ressentant les sensations, ... ». **NOTA** : Vérifier l'**écologie** de la ressource.
- ANCRER** lorsque nous sommes **pleinement en contact** avec les sensations et les émotions. (Ex. : serrer son poignet à un endroit précis).
- TESTER NOTRE ANCRAGE** : réactiver l'ancrage, en reprenant le même geste, pour revivre encore cette émotion de sérénité.
- INTÉGRER L'ANCRAGE DANS LE FUTUR** : **tout en réactivant notre ancrage**, imaginons-nous dans le futur, dans une situation conflictuelle où nous aurons besoin de la ressource.

Notre système de représentation et nos prédicats

Ce méta-programme détermine sur quel **canal sensoriel** nous nous **représentons de la réalité**, qui nous entoure.
La personne va parler de :

- Ce qu'elle **voit** : **VISUEL** : « Voici les perspectives de ce projet. »
- Ce qu'elle **entend** : **AUDITIF** : « Cela résonne en moi. »
- Ce qu'elle **ressent** : **KINESTHÉSIQUE** : « C'est lourd à porter. »
- Ce qu'elle **sent** : **OLFACTIF** : « Je le sens bien, avec mon flair. »
- Ce qu'elle **goûte** : **GUSTATIF** : « Cela m'a laissé un goût amer. »

Les "prédicats" sont des verbes, adverbes ou adjectifs qui indiquent le système de représentation sensoriel utilisé par une personne.

L'écoute des prédicats nous permet de savoir comment la personne se représente « sa » réalité : en Images ? en Sons ? en Sensations ? en Odeurs ? en Goûts ?

VISUEL

Voir, regarder, montrer, clarifier, visualiser, mettre en perspective, net, clair, sombre, lumineux, flou, scène, horizon, flash...

AUDITIF

Entendre, écouter, parler, questionner, sonner, bruit résonner, crier, hurler, son cacophonie, symphonie, harmonie...

KINESTHÉSIQUE, O & G

Ressentir, sentir, toucher, stresser, tendre, peser, humer flaireur, lourd, dur, mou, contact chargé, pression, insensible, solide, coincé, ferme...

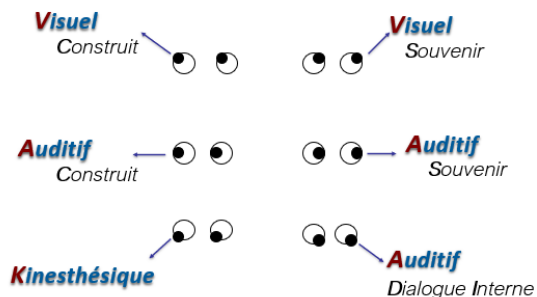
NON SPÉCIFIQUE

Décider, croire, motiver, penser, comprendre, planifier, savoir, créer, considérer, aviser, délibérer, développer, manager, anticiper, activer indiquer, réprimander, se préparer, confiant, changer, se souvenir, nouveauté, performant, efficace, rentable, rapport qualité-prix...

⊕ Notre système de représentation et nos prédicats (suite)

Les mouvements oculaires

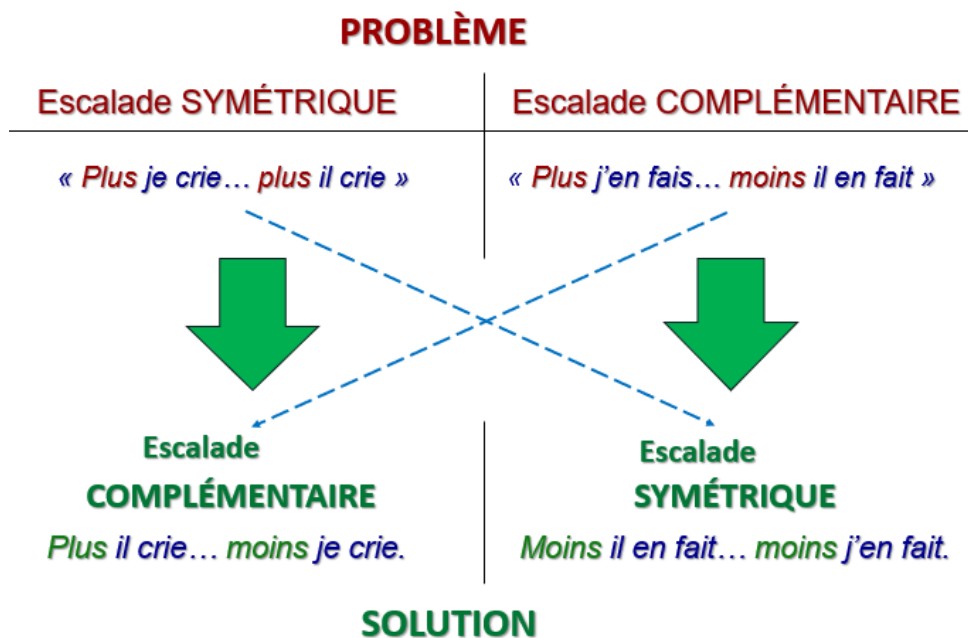
Les mouvements de nos yeux sont en corrélation avec nos façons de penser : ils sont indicateurs, non pas du contenu, mais du « comment » nous pensons.



Un exercice est réalisé : JM questionne Julien puis Karine, le groupe observe le positionnement des yeux pour en déduire les prédicats.

⊕ Les outils de résolution de conflits

> ESCALADE SYMÉTRIQUE Vs ESCALADE COMPLÉMENTAIRE



Les outils de résolution de conflits

Utiliser le modèle “SCORE” pour conduire vos entretiens de résolution de problèmes

ÉTAT PRÉSENT	ÉTAT DÉSIRÉ
<p>Situation Actuelle</p> <p>Situation & Symptôme</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Qui est concerné ? ➤ Quel est leur point de vue ➤ Qui demande quoi ? ➤ Quel est le problème ? ➤ Qu'avons-nous déjà fait et qui n'a pas marché ? ➤ Pourquoi maintenant ? ➤ En quoi est-ce un problème ? ➤ Quels en sont les bénéfices actuels ? <p>Causes & Conséquences</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quelles sont les raisons qui ont conduit au problème ? ou à la situation actuelle ? ➤ Quelle est l'origine du pb ? ➤ Quelles conséquences ? 	<p>Objectifs</p> <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Que voulez-vous faire ? ➤ Que voulez-vous changer, ou améliorer ? ➤ Quels sont les freins ? ➤ Quels inconvénients ? <p>Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Qu'attendez-vous de nous ? ➤ Quelles étapes parcourir ? ➤ Par quoi commencer ? <p>Effets</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A quoi saurez-vous que l'objectif sera atteint ? ➤ Qu'est-ce que ça vous apportera d'important ? ➤ Quels avantages mesurer ?

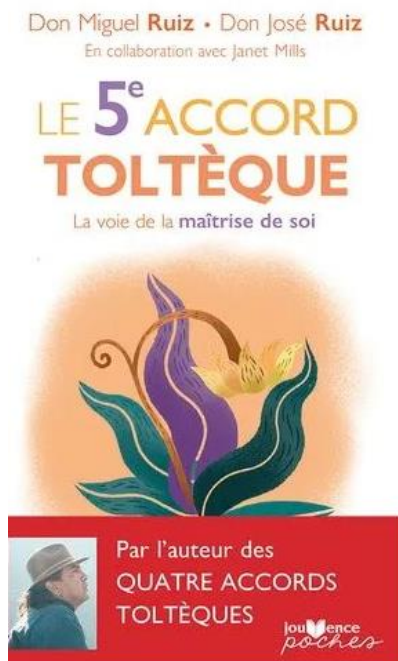
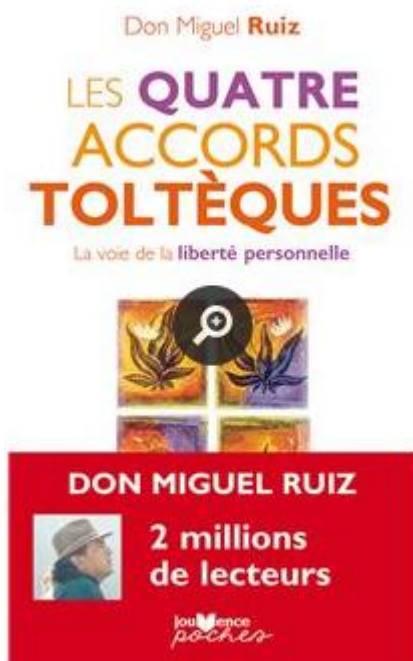
Les outils de résolution de conflits

Les 8 questions de médiation

1. Que voulez-vous changer, pour améliorer la situation ?
(Il doit dépendre de la personne concernée, être formulé affirmativement, précis et adapté au contexte précis)
2. Qu'est-ce que cela vous apportera d'important ?
3. A quoi saurez-vous que vous avez atteint votre objectif ?
4. Quel serait l'inconvénient à l'atteindre ?
5. Quels sont les obstacles à la réalisation de l'objectif ?
6. De quelles ressources pourriez-vous avoir besoin ? Personnelles ? / Externes ?
7. Quelles sont les étapes à parcourir ?
8. Par quoi commencer maintenant ?

 **Pour aller plus loin**

Des livres à lire : Les accords Toltèques



La vidéo TED citée lors de la journée.

<https://www.youtube.com/watch?v=4L-eahe1InM>

Rédaction : JE le 10/11/2020