

ERACH HUMAN FORMATIONS

FORMATION

« Prévention des conflits »

Prévention santé au travail :

- ✓ Prévention et gestion des Risques Psychosociaux (2 niveaux)
- ✓ Prévention et Gestion des conflits (2 niveaux)
- ✓ Prévention et Gestion des incivilités (2 niveaux)
- ✓ Prévenir et gérer le stress (2 niveaux)
- ✓ Stress et TMS
- ✓ Accompagner le changement - Mieux vivre le changement –
- ✓ La cohésion et l'intelligence collective –
- ✓ L'impact du numérique sur les Risques Psychosociaux-
- ✓ Communiquer et travailler ensemble.

Prévention sécurité au travail :

- ✓ Prévention des Pathologies Mécaniques –
- ✓ Ergonomie du Travail sur écran - Gestes et Postures– Troubles Musculo Squelettiques...
- ✓ Habilitations Electriques / Tous niveaux d'habilitation - Secourisme - Incendie : Manipulation d'extincteurs – Evacuation...

NOS REFERENCES



Plus de 1000 Entreprises – Voir Site Internet

DGFIP – DRFIP – DDFIP - Direction des Douanes - DNSCE - INSEE - DISI ESI
ARS - CCAS -DRAAF - DRAC – DREAL –DDCSPP – SGAR 31 -ARS Midi-Pyrénées –SGARE -
...

Conseils Généraux - Préfectures - Communautés de Communes Centre de Gestion de
la Fonction Publique CDEF - Mairies - SIEEOM...

Chambres consulaires – Chambres des métiers – Fédération du Bâtiment – CAPEB...

Hôpitaux – Cliniques – EHPAD – ESAT – ASEI ...

En Occitanie, PACA, Centre, IDF, Nouvelle Aquitaine

8 En prévention des RPS et Management :

AUGER Marlène - Formatrice- PNL –Sophrologue

Le (+) : Sophrologie et PNL /C.N.V

BABILOTTE Laurence - Formatrice – Coach certifiée

Le (+) : Management/ RPS/gestion de conflits

KARSENTI Natacha -Formatrice- Coach-certifiée

Le (+) : Intelligence Collective / Médiation Théâtrale/Gestion de conflits

LLORET Agnès – Formatrice – Sophrologue

Le (+) : Gestion du stress – Sophrologie

LOPEZ François – Formateur- Coach

Le (+) : Intelligence Collective / Médiation /Gestion des conflits

MAGNAN Jean Marc - Formateur- Psychologue

Le (+) : Management et RPS

MELOT Corinne – Formatrice -Coach certifiée-Sophrologue

Le (+) : Burn out et Gestion conflits - médiation au travail C.N.V / RPS

ZIGGELAAR Patricia- Formatrice- Coach-certifiée

Le (+) : C.N.V et Gestion de conflits

**Baya FECIH - Responsable légale et
Pédagogique**

Tél: 05 63 20 75 49 / 06 66 60 16 70

**Delphine LEVEQUE - Assistante Administrative
et Commerciale**

Suivi Administratif

Tel: 05 63 20 75 49 / 06 67 89 99 66

- ✓ Signer la feuille présence (matin et après-midi)
- ✓ Compléter la feuille d'évaluation des savoirs en début et fin de formation
- ✓ Fin de formation compléter l'évaluation de la formation

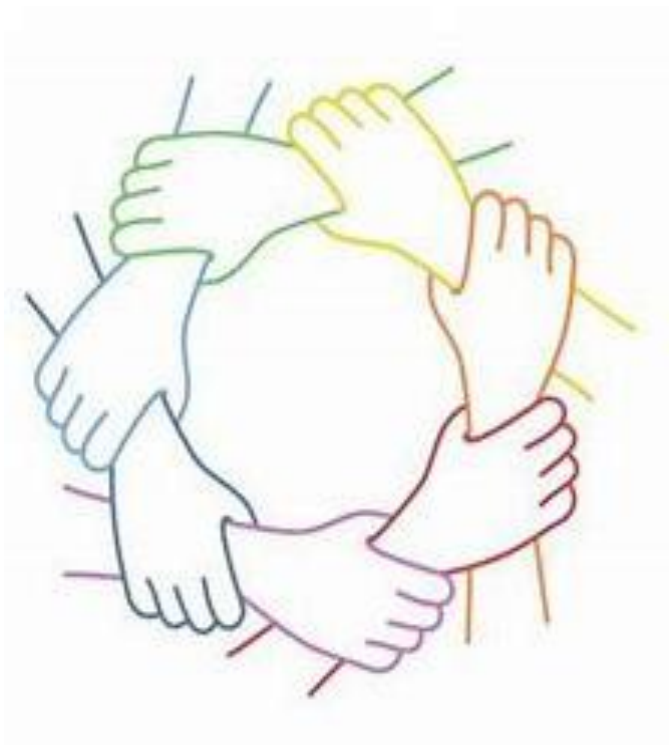
Demi-journée: De 9h00 à 12h30 et 13h30 à
17h00

Une pause est prévue matin et après midi

Fin de la session à 16h50 pour temps
d'évaluation



Cadre de confiance



INTERACTIONS

CAS PRATIQUES

MISES EN SITUATION

OSER POSER DES
QUESTIONS

RESPECT MUTUEL

CONFIDENTIALITE

Qu'est ce que le
conflit ?



Le conflit : définition

Un conflit ou situation conflictuelle est la constatation d'une opposition entre personnes ou entités. Le conflit est chargé d'émotions. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

Les désaccords, les différences entre les personnes font naître des tensions qui peuvent dégénérer en conflits.

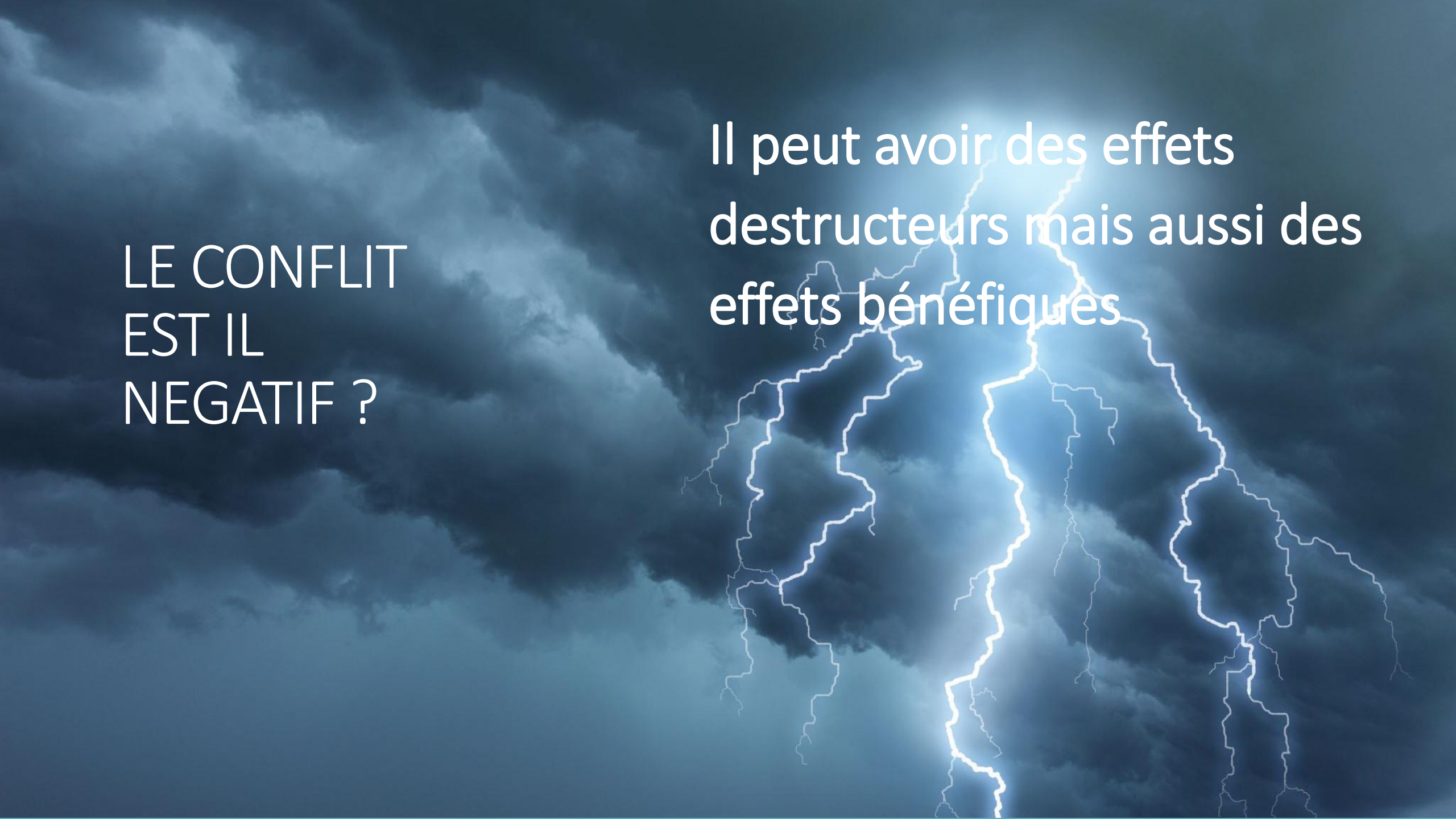
Les conflits apparaissent un jour ou l'autre dans toutes les organisations.

On peut les considérer comme **inévitables et naturels** à toutes relations interpersonnelles.

85% des employés ont déjà été confrontés à un conflit sur leur lieu de travail.

LE CONFLIT
EST IL
NEGATIF ?

Il peut avoir des effets
destructeurs mais aussi des
effets bénéfiques



Les effets destructeurs dans le milieu professionnel

- ✓ Perte de temps et d'énergie
- ✓ Climat social détérioré
- ✓ Démotivation pouvant entraîner baisse de productivité, arrêts de travail ou départs
- ✓ Rupture de la communication
- ✓ Absence de cohésion d'équipe
- ✓ Perte d'un fournisseur/partenaire
- ✓ Dégradation de l'image du service public
- ✓

Les effets bénéfiques dans le milieu professionnel

Le conflit peut créer des occasions menant à un dénouement positif. S'il est bien géré il peut permettre d'améliorer :

- ✓ La cohésion d'équipe
- ✓ La communication interne
- ✓ Les procédures et le fonctionnement interne
- ✓ L'apport d'idées innovantes

Les différents types de conflits

- ✓ D'INTERETS
- ✓ D'IDENTITE
- ✓ DE POUVOIR
- ✓ DE RIVALITE OU CONCURRENCE
- ✓ D'IDEOLOGIE
- ✓ DE GENERATIONS

Quels sont les types et les causes de conflits rencontrés



1 idée par post it

Son mécanisme et ses sources



De la tension vers le conflit.

Du conflit larvé vers un conflit ouvert.

Les protagonistes expriment leur mécontentement de façon plus ou moins virulente.

Son mécanisme et ses sources

- ✓ **Différences individuelles** : personnalités, des valeurs, des croyances et des objectifs différents.
- ✓ **Communication inefficace**
- ✓ **Perception** : nos filtres cognitifs et émotionnels peuvent conduire à des conflits lorsque nos interprétations diffèrent de l'intention réelle de l'autre personne.
- ✓ **Besoins non satisfaits** : le respect, la reconnaissance ou la sécurité....
- ✓ **Émotions non maîtrisées** : la colère, la frustration, la peur ou la jalousie
- ✓ **Attentes non satisfaites**
- ✓ **Divergence d'objectifs ou d'intérêts**

Son mécanisme et ses sources

Ces mécanismes peuvent se combiner de différentes manières pour créer des conflits interpersonnels complexes et variés.

Les conflits qui découlent des personnalités et de différences de valeurs sont les plus complexes à résoudre.





Zoom sur les valeurs

Elles sont la **colonne vertébrale** de notre **identité** et notre boussole

Il est essentiel de :

- ✓ Les connaître
- ✓ Vivre en accord avec





Zoom sur les valeurs

Comment identifier vos valeurs fondamentales ?

- ✓ ce qui est très important pour vous,
- ✓ ce qui vous met en colère,
- ✓ ce qui vous donne de l'énergie,
- ✓ ce qui fait que vous vous sentez bien, ce qui vous rend heureux (se),
- ✓ ce qui vous rend fier(e)
- ✓ Ce que vous voulez transmettre

Respect

Loyauté

Egalité

Courage

Justice

Nature

Honnêteté

Gratitude

Pardon

Créativité

Persévérance

Authenticité

Patience

Altruisme

Sécurité

Solidarité

Équité

Franchise

Bienveillance

Sérénité

Amitié

Humilité

Audace

Simplicité

Confiance

Liberté

Hédonisme

PLACE AU JEU !

Tout au long du déroulé de l'histoire, se positionner sur l'émotion ressentie

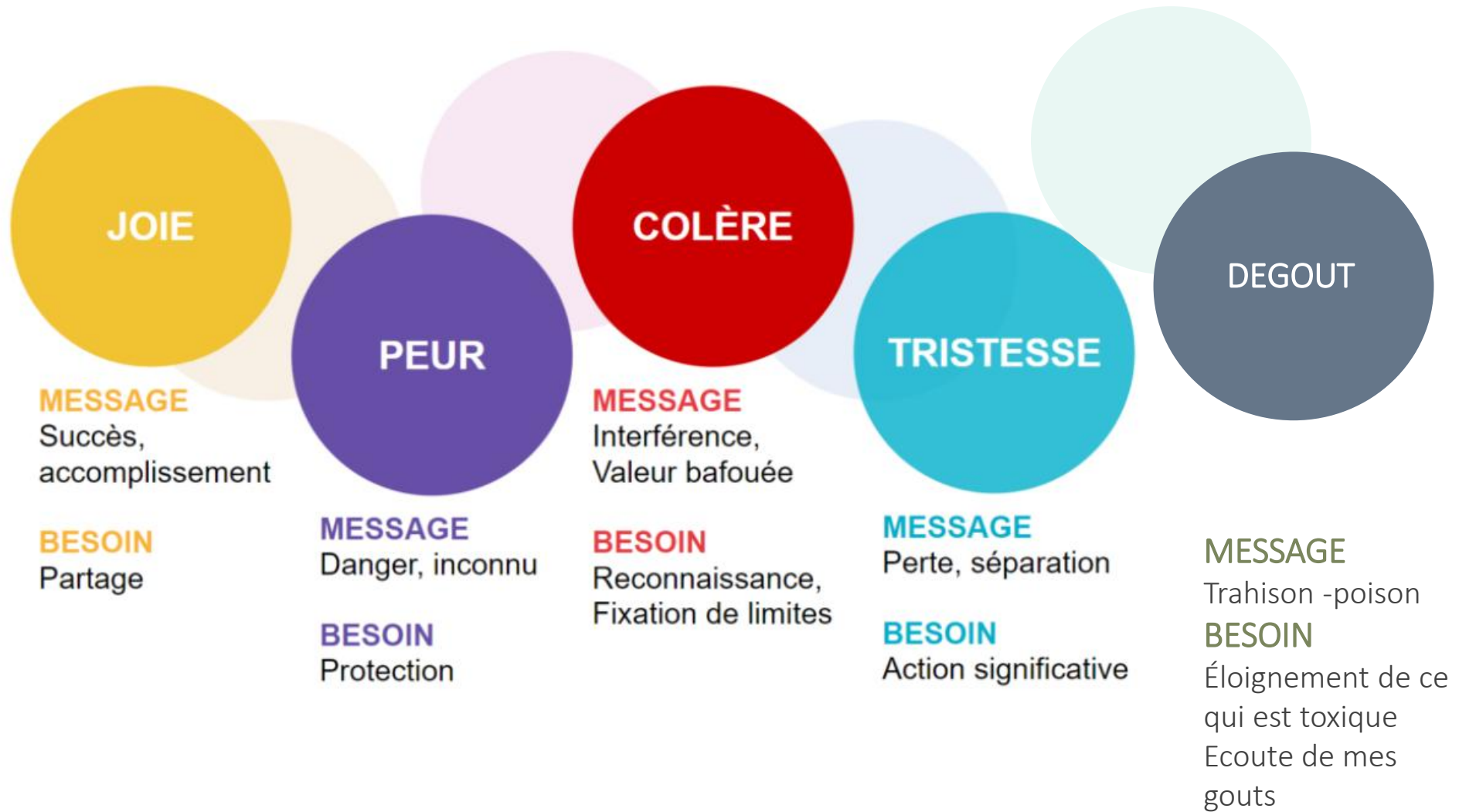




Zoom sur les émotions

L'émotion est une réaction face à un élément déclencheur.

- ✓ Elles sont utiles et nécessaires.
- ✓ Elles nous envoient **un message** et nous préparent à agir



Comprendre les émotions

- L'émotion est un état intérieur, une réaction affective naturelle face à ce qui nous arrive. Elle se manifeste au niveau du corps, et se déploie en 3 temps

Charge, tension, décharge

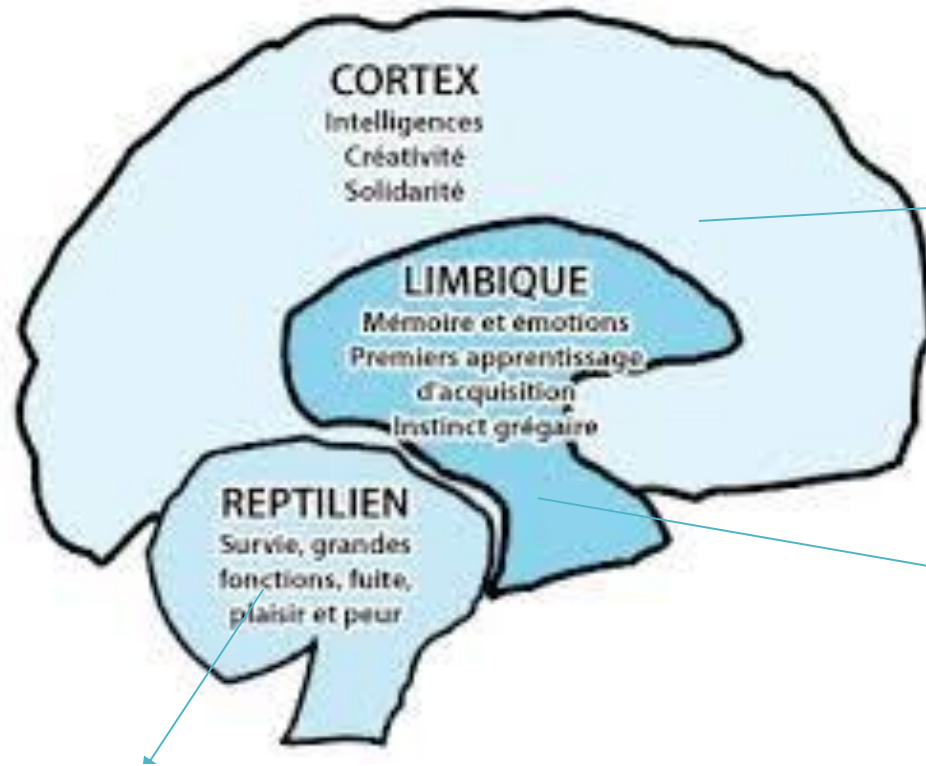
- La décharge est la phase d'expression qui permet au corps de revenir à son équilibre de base (ex-pression = mettre la pression à l'extérieur).
- Gérer ses émotions, ce n'est pas les dompter ni les contrôler ou les refouler.
- Toutes les émotions sont utiles. Bien comprises, elles sont des indicateurs de ce qui est important pour nous, de **nos besoins** satisfaits ou bafoués.

INCROYABLE NON ???

[Jurassic Prank : Rémi Gaillard effraie un joggeur avec un t-rex ! \(buzzwebzine.fr\)](http://buzzwebzine.fr)



3 cerveaux – Mac Clean



1 – Cerveau reptilien

- Assure la grande régulation physiologique
- Est le siège des comportements innés et des instincts (peur fuite colère joie)
- Est le point de départ du stress

3 – cortex supérieur

- Est le siège de la conscience, de l'intelligence, de la raison et du langage
- Est le siège de l'intuition et de la créativité
- Apprentissage

2 – le cerveau limbique

- Est le siège des émotions, de la mémoire de l'apprentissage
- Instincts grégaires
- Est imperméable à toute logique
- Dirige les états modifiés de conscience
- Contrôle la réaction au stress

QUE FAIRE DE SES ÉMOTIONS?

La « gestion » des émotions passe par :

- Savoir les reconnaître et les nommer
- Se donner le droit de les ressentir
- Ne pas s'identifier à son émotion
- Exprimer son émotion de façon adaptée, verbaliser
- La réguler (respiration)
- Comprendre son message pour adapter nos actions

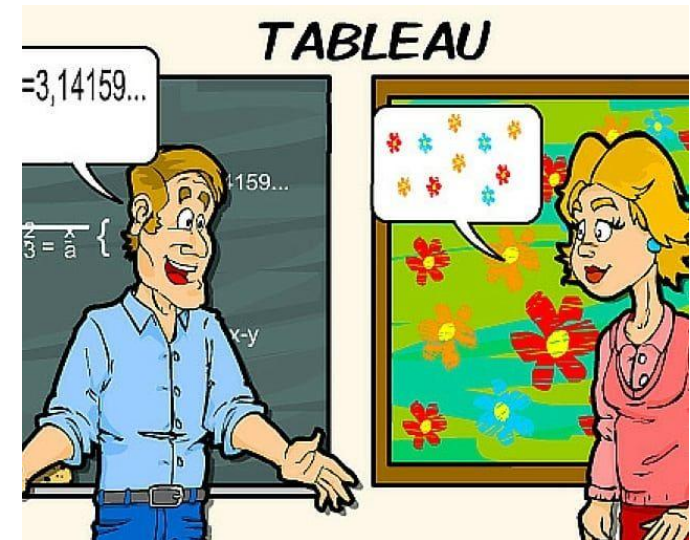


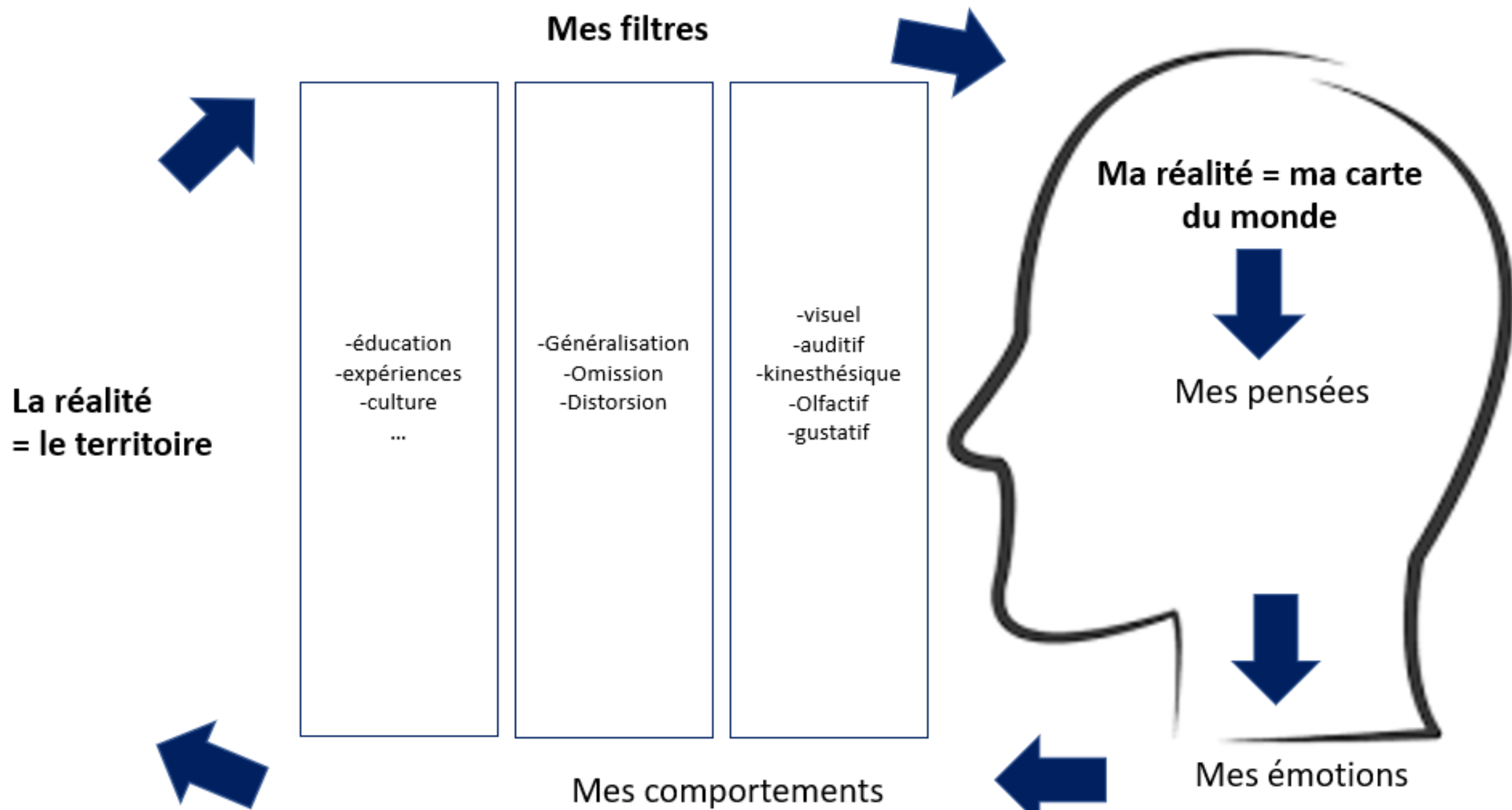


Zoom sur Les perceptions

Nous avons chacun **Notre cadre de référence** composé de :

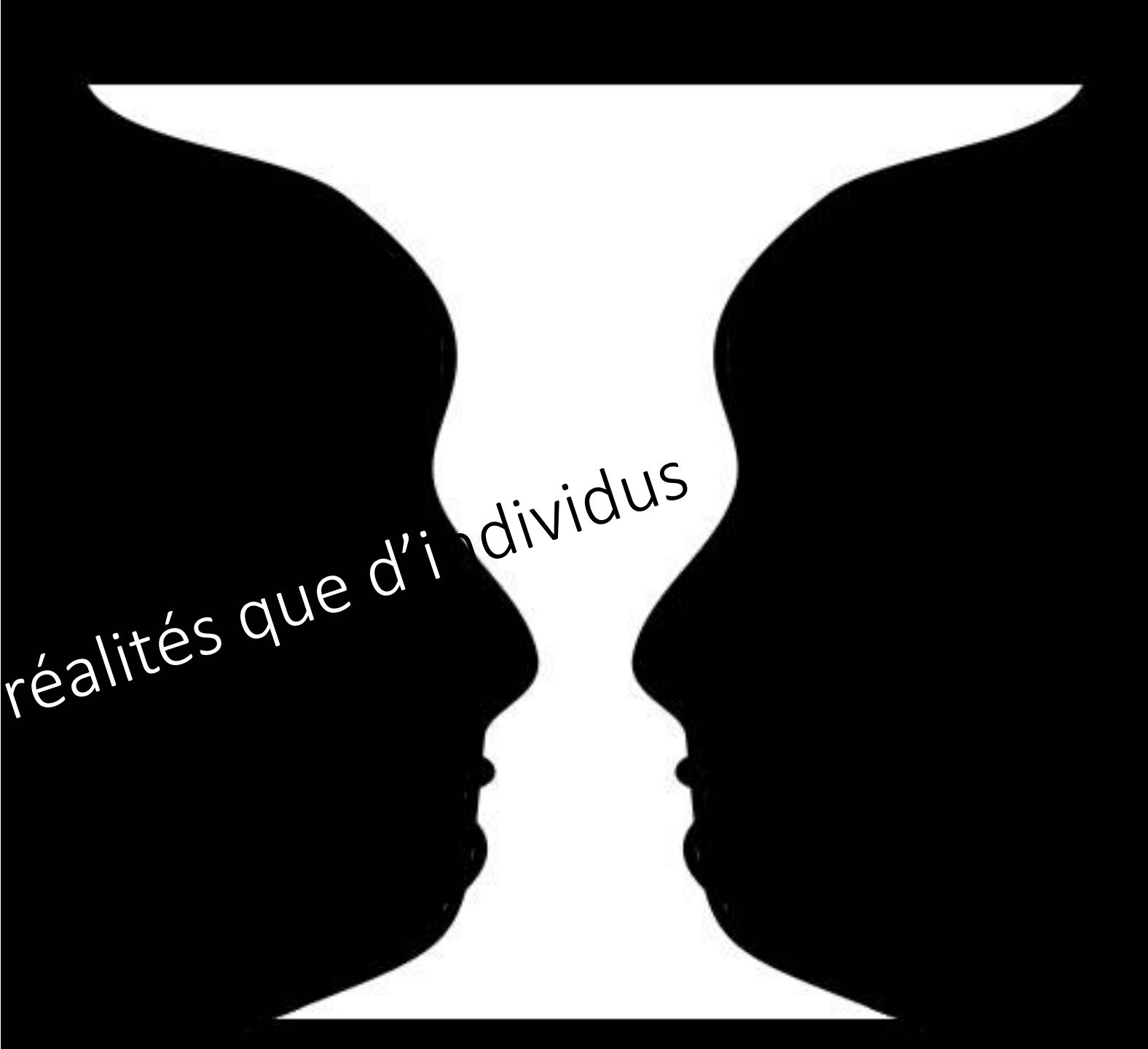
- ✓ Nos connaissances
- ✓ Notre culture
- ✓ Notre vécu
- ✓ Nos opinions
- ✓ Notre éducation
- ✓





Notez rapidement la
première chose que
vous voyez

réalités que d'individus



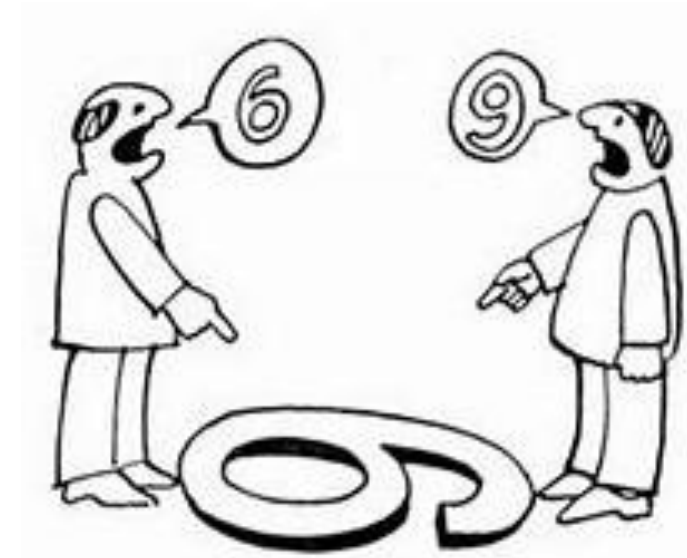
Le désaccord n'est pas un conflit.

Les désaccords comprennent :

- ✓ Différences d'opinion
- ✓ Différentes interprétations de la réalité
- ✓ Désaccords sur le passé, y compris la responsabilité, etc.

Les désaccords ne doivent pas toujours être résolus.

"Acceptons de ne pas être d'accord..."



L'incompréhension n'est pas un conflit.

Les malentendus comprennent :

- ✓ Des mauvaises interprétations d'actions, de mots, d'événements, etc.
- ✓ Des attentes peu claires
- ✓ Ne pas avoir l'ensemble des informations

Les malentendus doivent être éclaircis
et les mesures prises pour prévenir la récurrence.





L'Histoire du fou

Par groupe, placez les protagonistes dans l'ordre du degré de responsabilité -

1 seule réponse par groupe

La femme

Le mari

L'amant

Le Fou

Le passeur

L'amie

Comment prévenir
le conflit ?



Comment prévenir les conflits ?

1. Identifier les sources possibles
2. Communiquer
3. Instaurer un climat de confiance
4. Ne pas laisser une situation latente s'installer



Zoom sur la Communication,

Que puis-je mettre en place dans ma communication pour éviter le conflit ?

- ✓ Accepter que ma carte du monde est différente de celle de l'autre
- ✓ Eviter le jugement « Le tu tue »
- ✓ Faire preuve d'écoute active
- ✓ Ne pas en faire une affaire personnelle

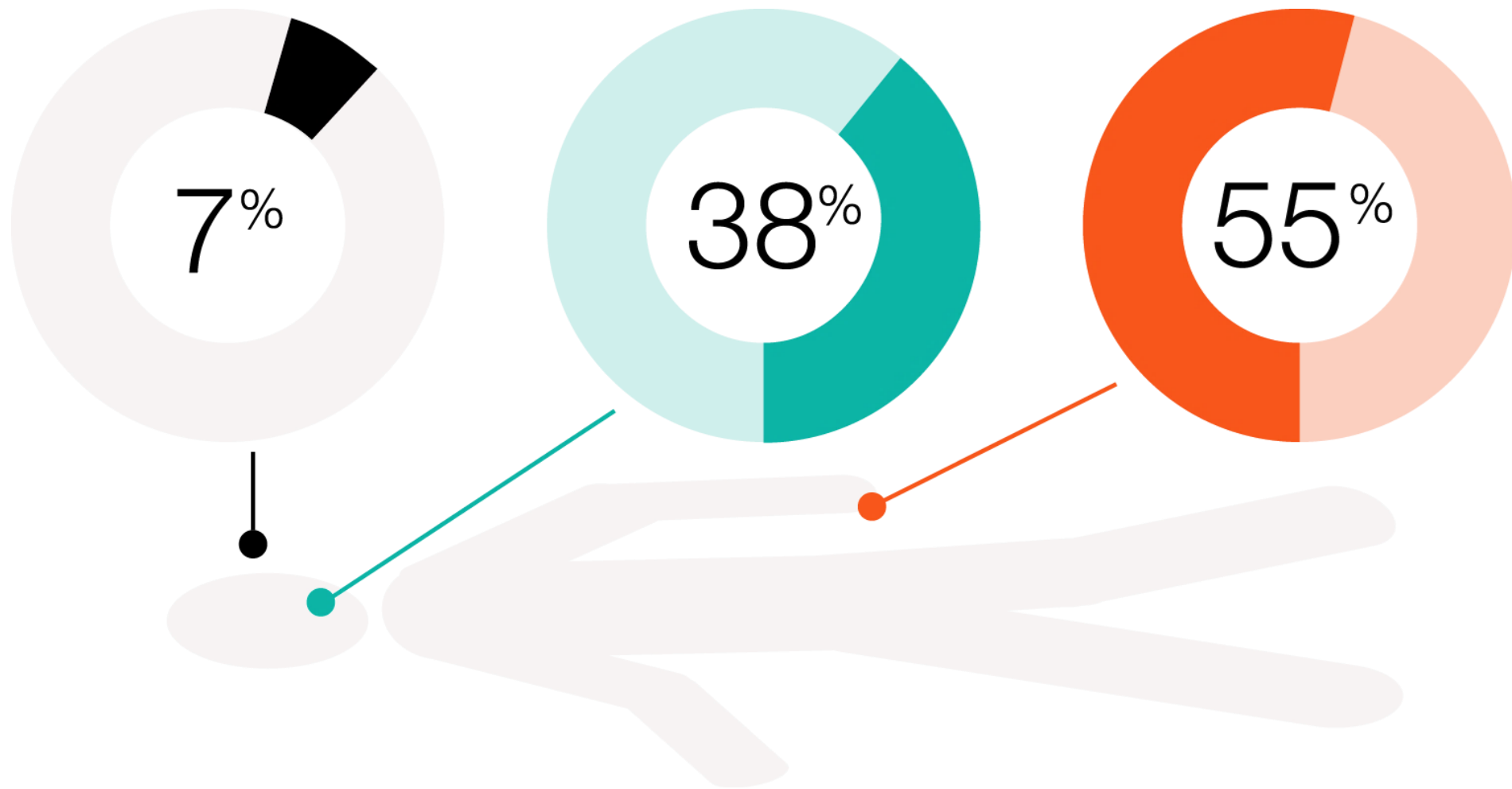
Ne pas en faire une affaire personnelle

- ✓ Ne plus dépenser d'énergie à défendre une image idéale de soi
- ✓ Cesser la quête des compliments
- ✓ S'orienter sur l'autre et non sur soi
- ✓ Comprendre que le regard de l'autre n'est ni une vérité ni un mensonge
- ✓ Comprendre que l'autre exprime une émotion

Chaque feed-back peut être intéressant à prendre, il nous apprend sur nous et sur l'autre

Selon vous, quelle est l'importance ?

- ✓ Des mots que nous disons
- ✓ Du ton que nous utilisons
- ✓ De notre langage corporel



Albert Mehrabian

Que comprenez-vous ?

“je n’ai jamais dit qu’elle avait volé mon argent.”

Cette phrase peut avoir 7 significations différentes selon le mot qui est souligné.





**CE QUE L'ON
VEUT DIRE
100%**

**CE QUE L'ON
DIT RÉELLEMENT
70%**



**CE QUI EST
ENTENDU
60%**



**CE QUI EST
ÉCOUTÉ
50%**



**CE QUI EST
COMPRIS
40%**



**CE QUI EST
RETENU
20%**



**CE QUI EST
RÉPERCUTÉ
10%**



La notion d'écoute active

L'écoute active conditionne de façon indispensable la qualité de la communication interpersonnelle entre deux individus.

Écouter activement consiste à

- ✓ se centrer sur l'échange
- ✓ faciliter l'expression de l'autre

<https://www.youtube.com/watch?v=CDpeCAjzPC4>

https://www.youtube.com/watch?v=XD1CjJHiV_Q

**LA PLUPART DES GENS
N'ECOUTENT PAS AVEC
L'INTENTION DE
COMPRENDRE MAIS
CELLE DE REPONDRE**



A person is seen from behind, sitting on a rooftop or ledge, looking out at a vast, cloudy sky at dusk or dawn. The sky is a deep blue with some lighter clouds. The person is wearing a dark jacket. The overall mood is contemplative and serene.

Entendre ne veut
pas dire écouter
car l'ouïe est un sens
et l'écoute est un art.

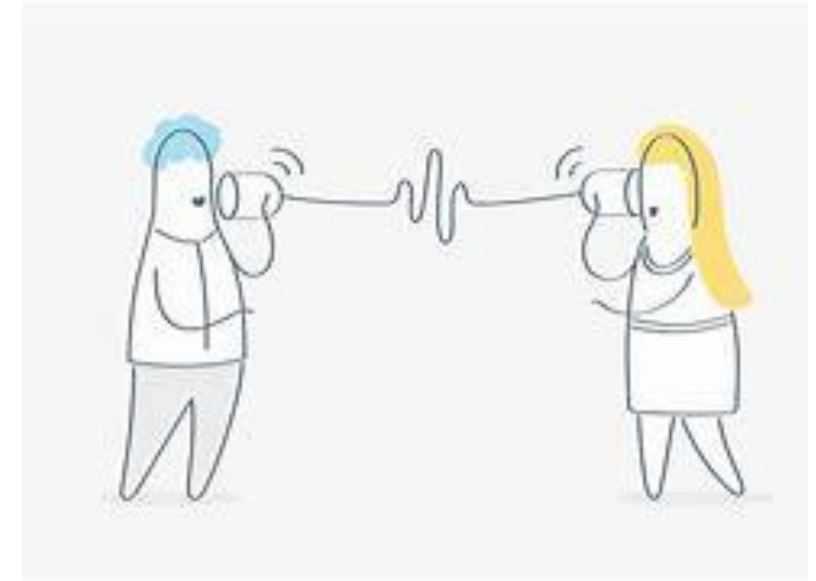
D'après vous,
pourquoi et
comment bien
écouter ?

Une bonne écoute active c'est :

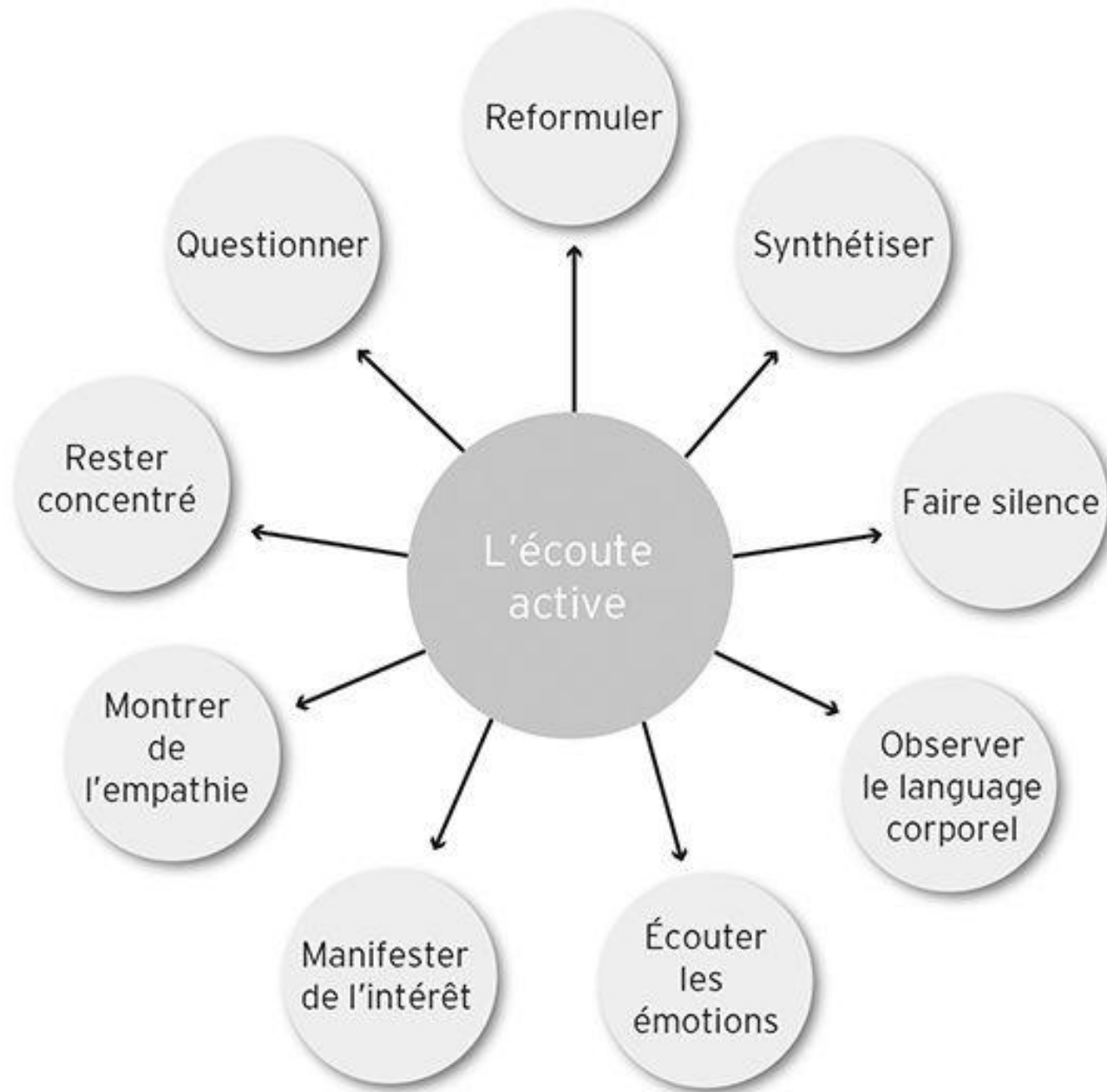
- ✓ LE RESPECT
- ✓ L'EMPATHIE
- ✓ L'ABSENCE DE JUGEMENT
- ✓ LA NON DIRECTIVITE
- ✓ UN PROCESSUS DE CROISSANCE PERSONNELLE

<https://www.youtube.com/watch?v=CDpeCAjzPC4>

<https://www.youtube.com/watch?v=INJbP1prz0Q>



Les techniques d'écoute active



Par groupe de 2 expliquez votre compréhension de ces phrases

« C'est bon, laisse tomber. »

« Comme tu veux. »

« Tu as encore fini plus tôt que prévu. »

« J'ai remarqué que tu étais souvent connecté tard. »

« Pourquoi tu fais ça comme ça ? »

« Non mais ce n'est pas grave. »

« On en reparlera. »

« Tu n'écoutes jamais. »

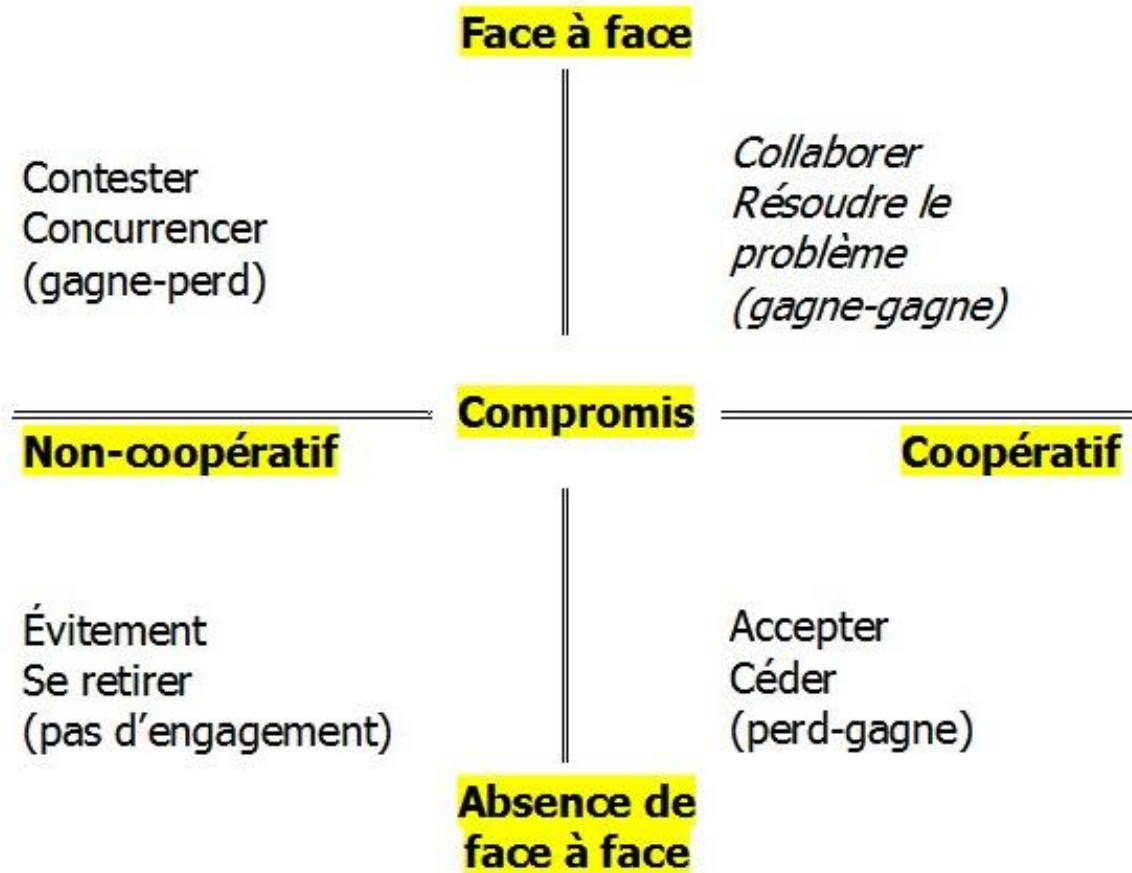
« Je pensais que tu avais compris. »

« Ce n'est pas ce que j'attendais. »

« On verra plus tard. »

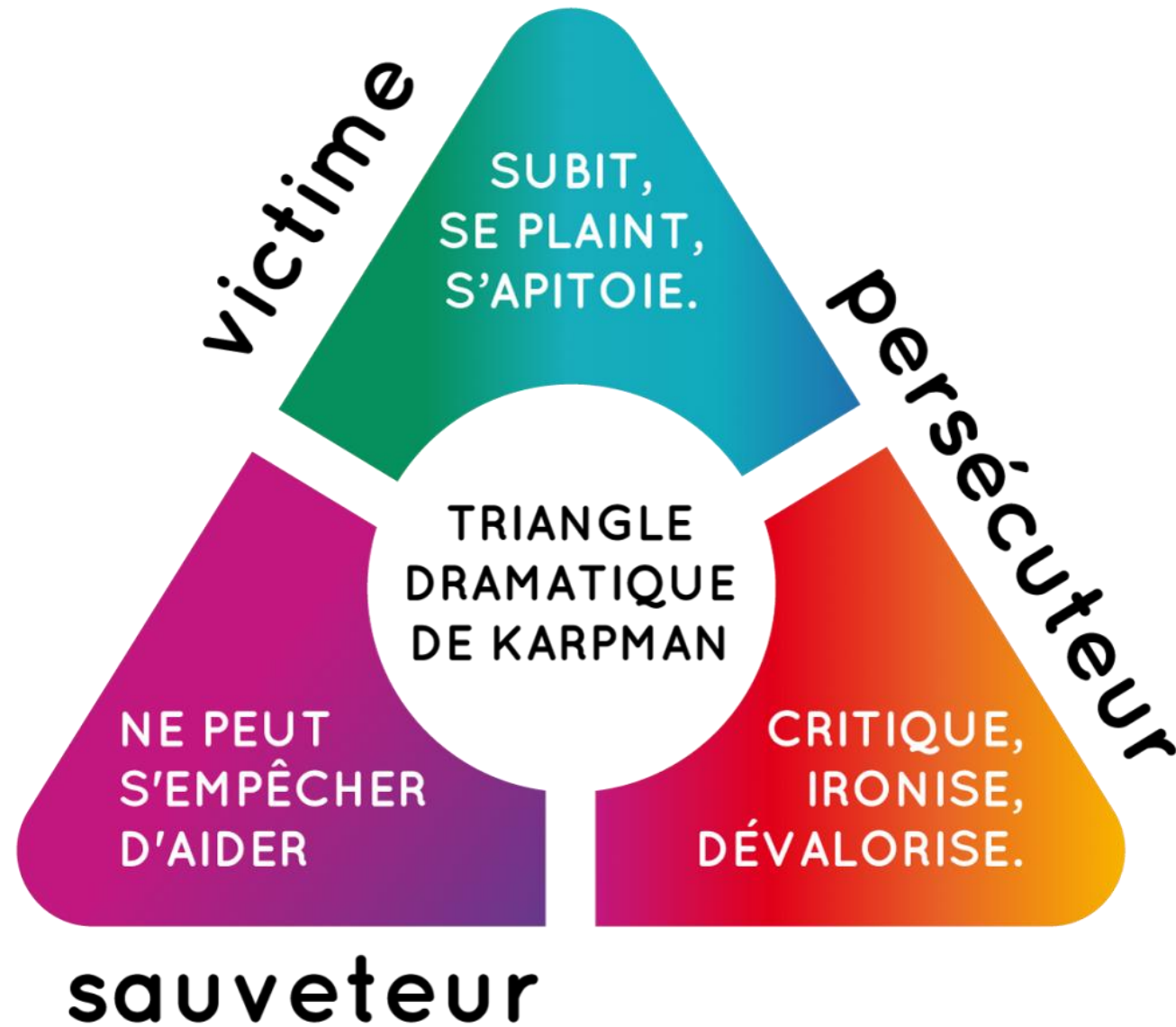
Comment gérer
le conflit ?





Les
différentes
attitudes
possibles
dans le conflit

Attention !





Zoom sur L'assertivité

Un comportement assertif permet de :
S’AFFIRMER tout en respectant l’autre. Le mot vient du mot anglais ASSERTIVENESS.

Il s'agit de se respecter soi-même en s'exprimant directement, sans détour, mais avec considération.

L'assertivité, pourquoi ?

- ✓ Défendre ses droits, oser et savoir exprimer ce que l'on pense et ce que l'on ressent, dans le respect de soi et dans le respect des autres
- ✓ Ne pas être dans l'agressivité
- ✓ Avoir une Cohérence interne et externe entre ce qu'on pense (le mental) et ce qu'on ressent (l'émotionnel) et ce qu'on fait (le comportement)
- ✓ Réfléchir à ses blocages, ses croyances « si je refuse il ne m'aimera plus, je dois être sympa pour être apprécié, Elle est embêtée il faut que je l'aide »...
- ✓ Exprimer des critiques constructives et des demandes, oser dire non, de savoir dire oui et réussir à donner des signes de reconnaissance

Développer son assertivité

L'assertivité correspond à la capacité d'assumer ses paroles et ses actes dans le respect de sa propre personne tout autant que dans celui des autres.

Ceci implique à la fois une bonne maîtrise de soi ainsi que **l'intention manifeste** de s'inscrire dans une démarche positive vis-à-vis de ses interlocuteurs !





Zoom sur l'agressivité

Un comportement où la violence verbale et psychologique domine, pouvant s'exercer envers d'autres personnes, contre des objets ou contre soi.

Une personne agressive a un comportement d'attaque de l'intégrité physique ou psychique de l'autre.

L'agressivité est un comportement que l'on retrouve chez tous les animaux, et qui résulte de l'adaptation à notre environnement.

Elle peut être positive lorsqu'elle se rapporte à la combativité, mais négative lorsqu'elle a pour but de nuire, qu'elle éclate en comportement violent explosif.

1.L'approche du conflit

- ✓ Reconnaître son existence rapidement
- ✓ Identifier la source
- ✓ Demander clairement la raison du mécontentement
- ✓ Se focaliser sur le problème et non sur la personne

L'attitude à adopter

1. Garder son calme ne pas le prendre personnellement et ne pas monter la voix et retenir ses impulsions

2. Calmer la colère

Ne pas dire « calme toi ou c'est nul de s'énerver pour ça »

Juste hocher la tête ou autre signe montrant que l'on écoute

1 émotion ni jugée ni contrée finit toujours par s'apaiser

L'attitude à adopter

3. Résister à la tentation d'argumenter pour convaincre

Mais essayer de comprendre le point de vue de l'autre

Ne pas dire si parceque.... Ou non

Mais dire ok mais pourquoi ?

Dans ses arguments il y a matière à accord

L'attitude à adopter

4. Eviter les accusations et les reproches

Ne pas dire : tu es comme ci

Mais dire : Je ressens ça

Ne pas oublier : le tu tue

L'attitude à adopter

5. Prouver que l'on a compris

Ne pas dire C'est n'importe quoi

Dire : Si je comprends bien ce que tu veux, c'est (avec vos mots) c'est bien ça?

La reformulation évite les incompréhensions et envoie le message à l'autre qu'il est écouté et compris

L'attitude à adopter

6. Ne pas contrer mais juxtaposer

Ne pas dire « oui mais »

Dire : de mon côté, pour moi, voilà ce que je pense- proposer une idée ou demander une idée

**Alors des solutions gagnant gagnant pourront émerger -2
cerveaux vont réfléchir à la même problématique**

Quand vous maitriserez ces techniques :

- ✓ Vous obtiendrez plus souvent ce que vous voulez
- ✓ Vous bénéficierez de la réputation d'être une personne avec qui il est agréable et constructif de travailler
- ✓ Vous contribuerez à un environnement plus harmonieux et paisible (le colibri)



Cas pratique : Gérer un conflit lié aux 'on-dit' en télétravail

1. Ne pas ignorer – Intervenir rapidement pour éviter que la tension s’installe.
2. Écouter séparément – Recueillir faits perçus et émotions avec neutralité.
3. Clarifier faits vs. rumeurs – Distinguer ce qui est observé de ce qui est rapporté.
4. Organiser un échange à trois – Faciliter un dialogue direct et équilibré.
5. Encourager la clarification – Amener chacune à exprimer clairement son intention.
6. Clore positivement – Valoriser le dialogue et fixer un engagement commun.
7. Prévenir – Mettre en place des règles et routines de communication.

Cas pratique : Gérer un conflit lié aux 'on-dit' en télétravail

Exemple d'ouverture d'entretien à 3

« Merci à vous deux d'être présentes. L'objectif aujourd'hui n'est pas de chercher qui a raison ou tort, mais de clarifier la situation et de retrouver un mode de collaboration apaisé. »

« Chacune aura son temps de parole sans être interrompue. Je vais veiller à ce que la discussion reste respectueuse et constructive. »



Quelques cas
pratiques ...

La méthode DESC

Décrire les faits

Exprimer vos émotions et/ou les effets

Solution – proposer ou demander une solution

Conclure de manière positive

D – Décrire les faits

"Depuis trois semaines, j'ai remarqué que tu arrives en moyenne 10 à 15 minutes en retard à nos réunions d'équipe du lundi matin."

E – Exprimer les sentiments

"Je me sens un peu frustré, car cela perturbe le déroulement de la réunion et oblige l'équipe à répéter certaines informations."

S – Spécifier ce que l'on souhaite, une solution

"J'aimerais que tu fasses le nécessaire pour être à l'heure à ces réunions, afin que nous puissions commencer tous ensemble et respecter le temps de chacun."

C – Conséquences positives

"En arrivant à l'heure, cela facilitera une meilleure dynamique de groupe, et nous pourrons avancer plus efficacement sur nos sujets."

D– Décrire les faits

"J'ai remarqué que, sur les deux derniers projets, tu attends systématiquement que je te donne des consignes précises, même pour des tâches que tu maîtrises déjà bien."

E – Exprimer les sentiments

"Ça m'inquiète un peu, car j'ai l'impression que tu n'oses pas prendre d'initiative, ce qui peut freiner la fluidité du travail et l'autonomie de l'équipe."

S – Spécifier ce que l'on souhaite

"J'aimerais que tu proposes plus souvent des idées ou que tu avances sur certaines tâches quand tu as les éléments, même si tout n'est pas cadré à 100 %."

C – Conséquences positives

"Ça te permettra de gagner en autonomie, de montrer ta capacité à anticiper, et de faire avancer les projets plus rapidement sans dépendre systématiquement de validations."

D – Décrire les faits

"La semaine dernière, j'ai vu que tu as pris l'initiative de contacter directement le client pour résoudre le problème de facturation, sans attendre qu'on te le demande."

E – Exprimer les sentiments

"J'ai été vraiment impressionné et reconnaissant de ta réactivité. Ça montre ton engagement et ton sens des responsabilités."

S – Spécifier ce que l'on souhaite

"Je t'encourage vivement à continuer à faire preuve de cette autonomie, surtout dans les situations urgentes."

C – Conséquences positives

"Grâce à toi, le client a été satisfait rapidement, et ça renforce la confiance qu'il nous accorde. C'est exactement ce qu'on recherche dans notre relation client."

Exercice : Par 2 proposez une réponse construite avec la méthode DESC

- Dire à un collègue que vous le trouvez agressif en réunion
- Dire à un collègue qu'il est trop lent dans son travail
- Dire à un collègue que vous avez été blessé qu'il s'attribue la réussite du projet de l'équipe dans lequel vous vous êtes beaucoup investi
- Dire à votre manager qu'il manque d'équité dans l'équipe
- Dire à votre manager que les informations circulent mal
- Dire à un usager que son agressivité n'est pas acceptable pour vous

Tout au long du conflit , un mot clé !

COMMUNICATION

- ✓ Rester calme
- ✓ Utiliser les silences
- ✓ Reformuler
- ✓ Ne pas juger
- ✓ Recentrer sur les faits – être factuel
- ✓ Reconnaître ses torts
- ✓ Respecter et être bienveillant

LA RÉOLUTION EFFICACE DE CES CONFLITS NÉCESSITE SOUVENT UNE COMBINAISON



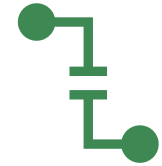
de communication
ouverte,



d'empathie,



de gestion
émotionnelle



de compromis.

Les solutions ou modes de dépassement

Si on ne parvient pas à dépasser le conflit des solutions internes ou externes existent :

- ✓ Le recours à un médiateur
- ✓ Le recours à un arbitre
- ✓ La négociation



Conflit entre 2
parties

position du tiers

Les étapes de la gestion de conflit en tant que tierce personne

1. Repérer les éléments déclencheurs, l'origine du désaccord
2. Identifier les protagonistes et analyser leur attitude dans le conflit
3. Analyser le processus d'escalade
4. Trouver des modalités de dépassement du conflit

La position de tiers – son rôle

Aider les personnes à s'écouter, se comprendre

Favoriser la reprise du dialogue

Permettre la réappropriation du conflit

Amener les personnes à faire émerger leur propres solutions



La position de médiateur – sa posture

Indépendance

Neutralité

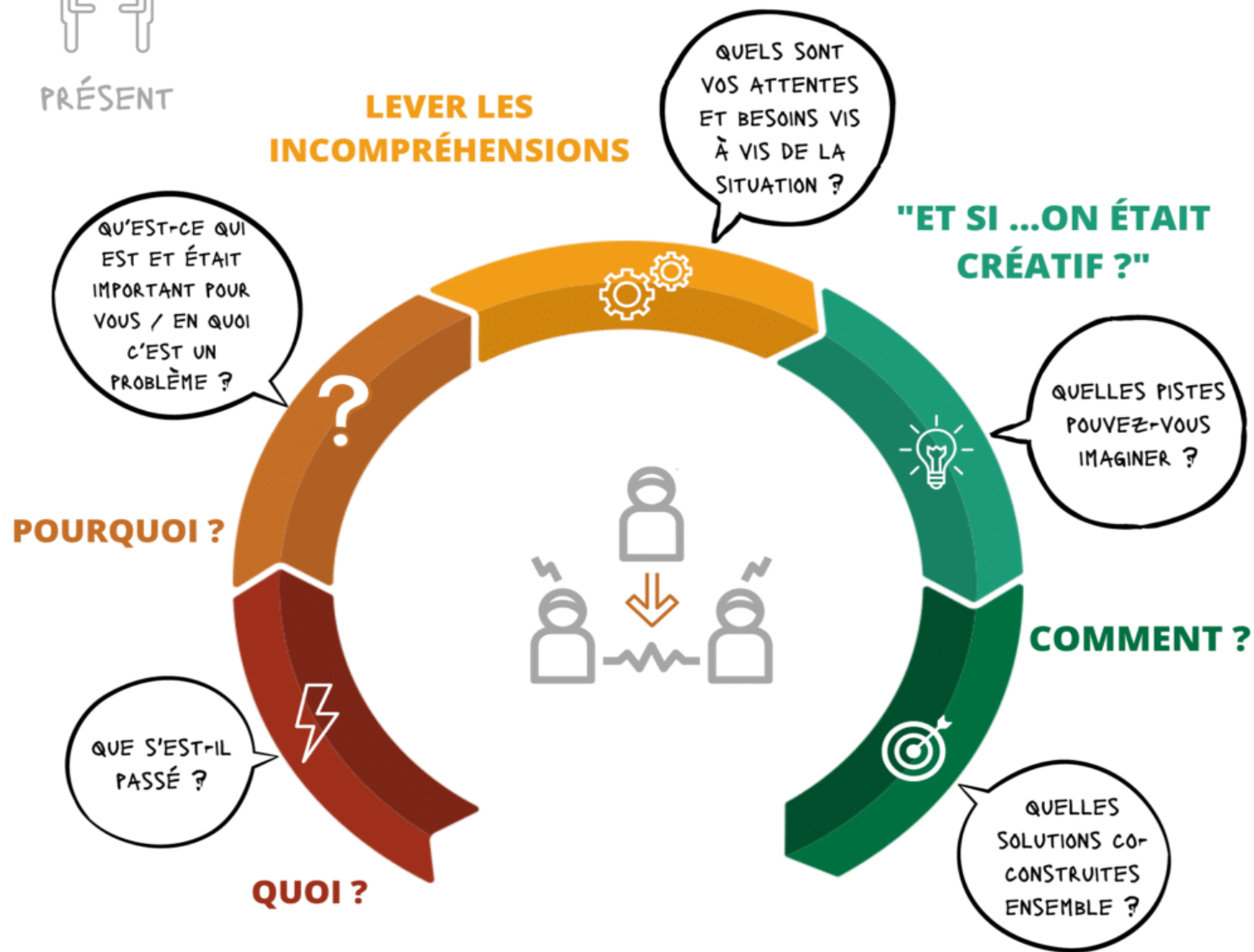
Impartialité

Confidentialité





LES 5 ÉTAPES DU PROCESSUS DE MÉDIATION



PASSÉ

Roue de Thomas FIUTAK



FUTUR

Merci de votre attention

