



**MANAGER  
FORMATION**



# Prévention et gestion des conflits



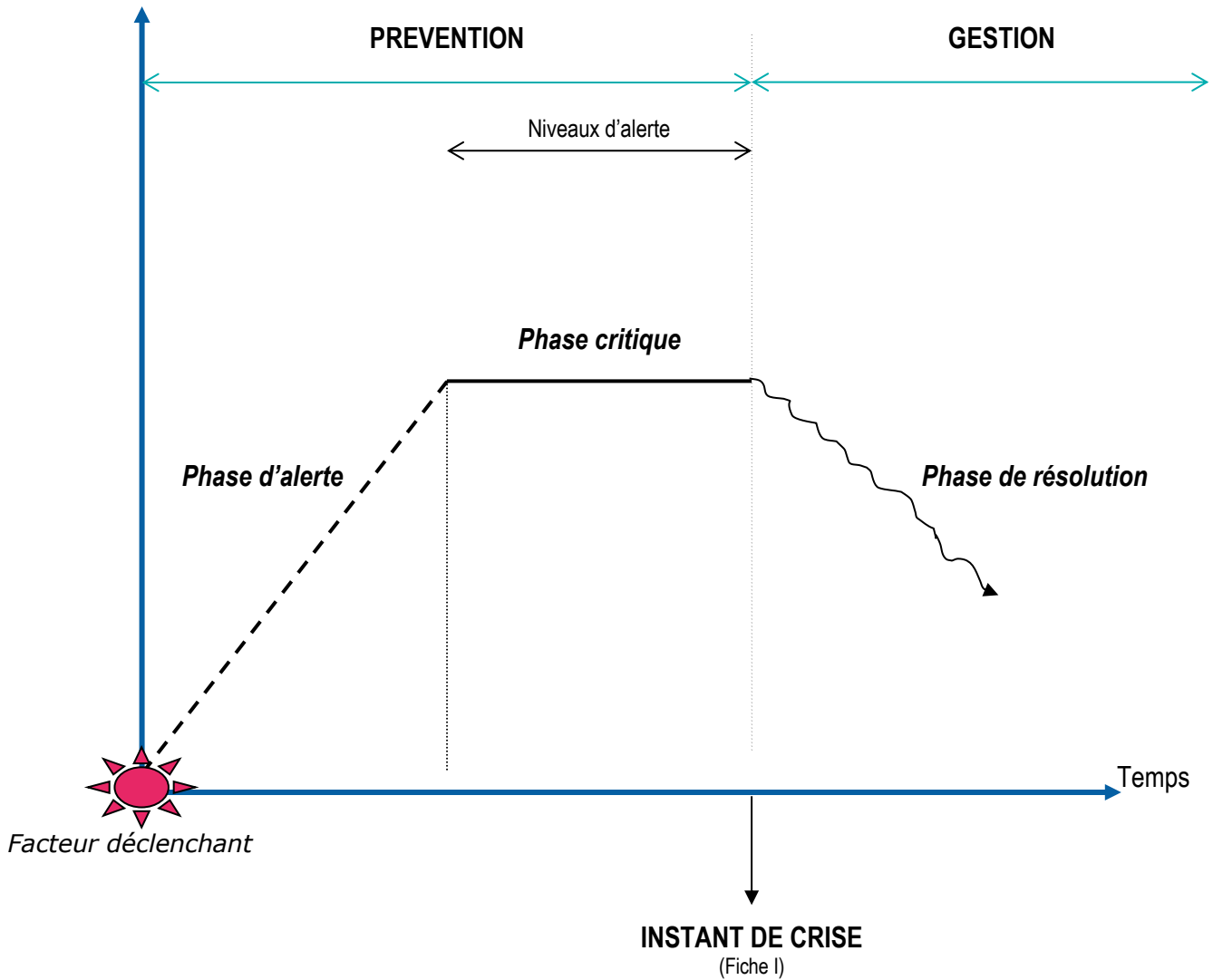
**FORMATION – ACCOMPAGNEMENT - CONSEIL**  
**PARIS – NANTES- PERIGUEUX– MARSEILLE**

59, avenue Victor Hugo 75116 Paris – Tél. : 01 47 23 87 14 – Fax. : 01 40 58 18 09 – [contact@managerformation.fr](mailto:contact@managerformation.fr)

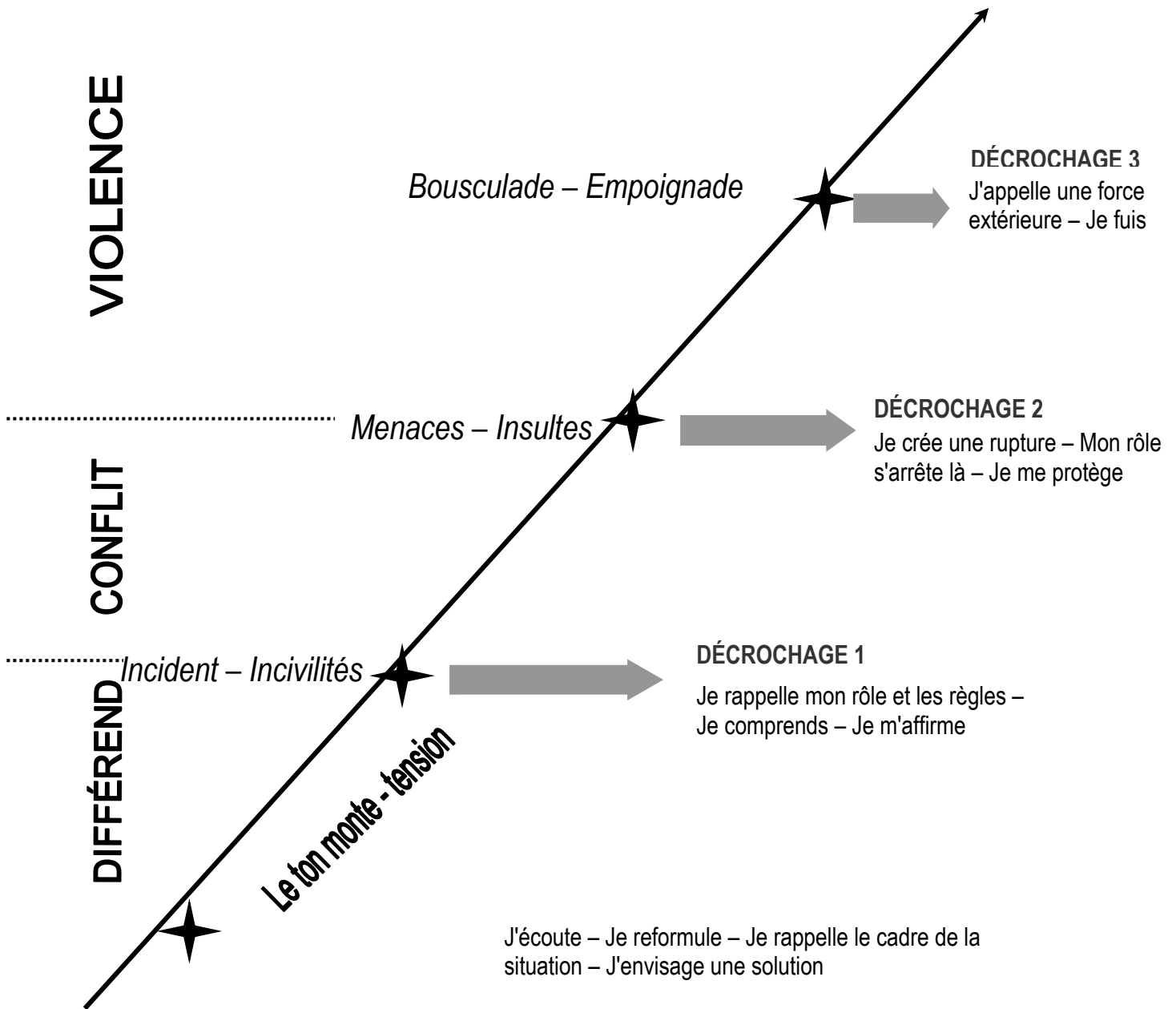


# Le conflit

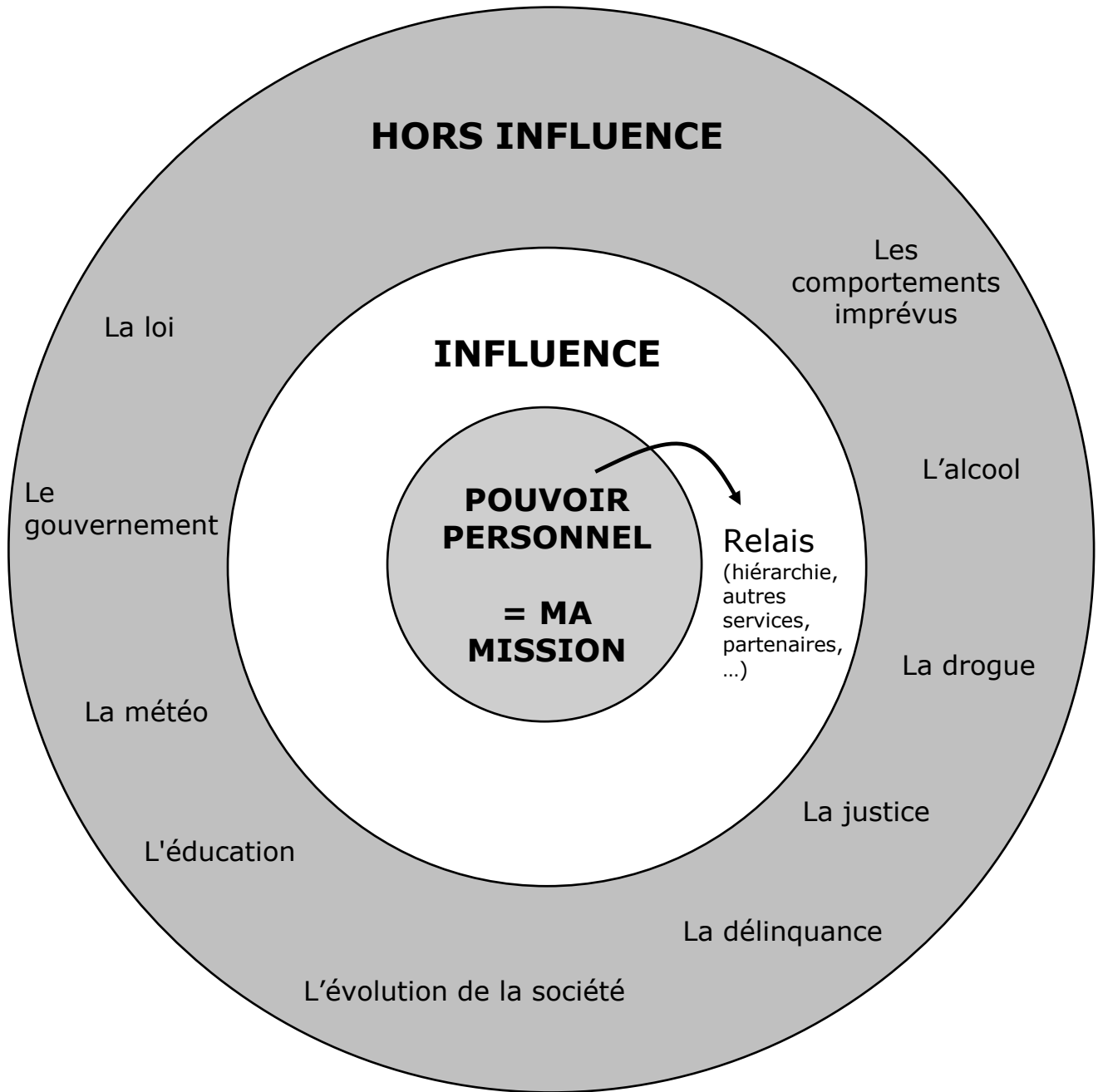
Niveau de tension de l'agresseur



## L'escalade vers la violence et les interventions possibles



## Ma perception de ma mission « les cercles d'influence »



~~POURQUOI ?~~

**COMMENT ?**

Comment faire avec ces contraintes ?



## Une démarche d'action

### 1. OBSERVER

Avoir une vision claire de la situation

- ➔ Ecoute – Regard
- ➔ Faits : CQQCOQP

JE CONSTATE

### 2. COMPRENDRE

- ➔ Evaluer les enjeux, les risques, les conséquences,...

J'EN DEDUIS

### 3. AGIR

- ➔ Prendre la meilleure décision possible
- ➔ La mettre en oeuvre
- ➔ Dans le cadre de ma mission : je fais
- ➔ Hors du cadre de ma mission : je signale

JE FAIS

Logique de pensée

1) + 3) FONCEUR

2) + 3) TECHNOCRATE

1) + 2) POLITICIEN



**Le niveau de stress**

**LES CAUSES  
DU STRESS**

(ex : vie personnelle, vie  
professionnelle)

**LES CONSEQUENCES  
DU STRESS**

(ex : irritation, maladie,  
insomnie,...)



---

**Indicateurs  
ou signaux  
d'alarme****DE FACON PREVENTIVE :**

Développer une hygiène de vie personnelle et  
professionnelle :

- Respectez votre sommeil.
- Ayez une alimentation équilibrée.
- Aucun excès.

**EN SITUATION CONFLICTUELLE : « temps d'arrêt réflexe »**

Utiliser :

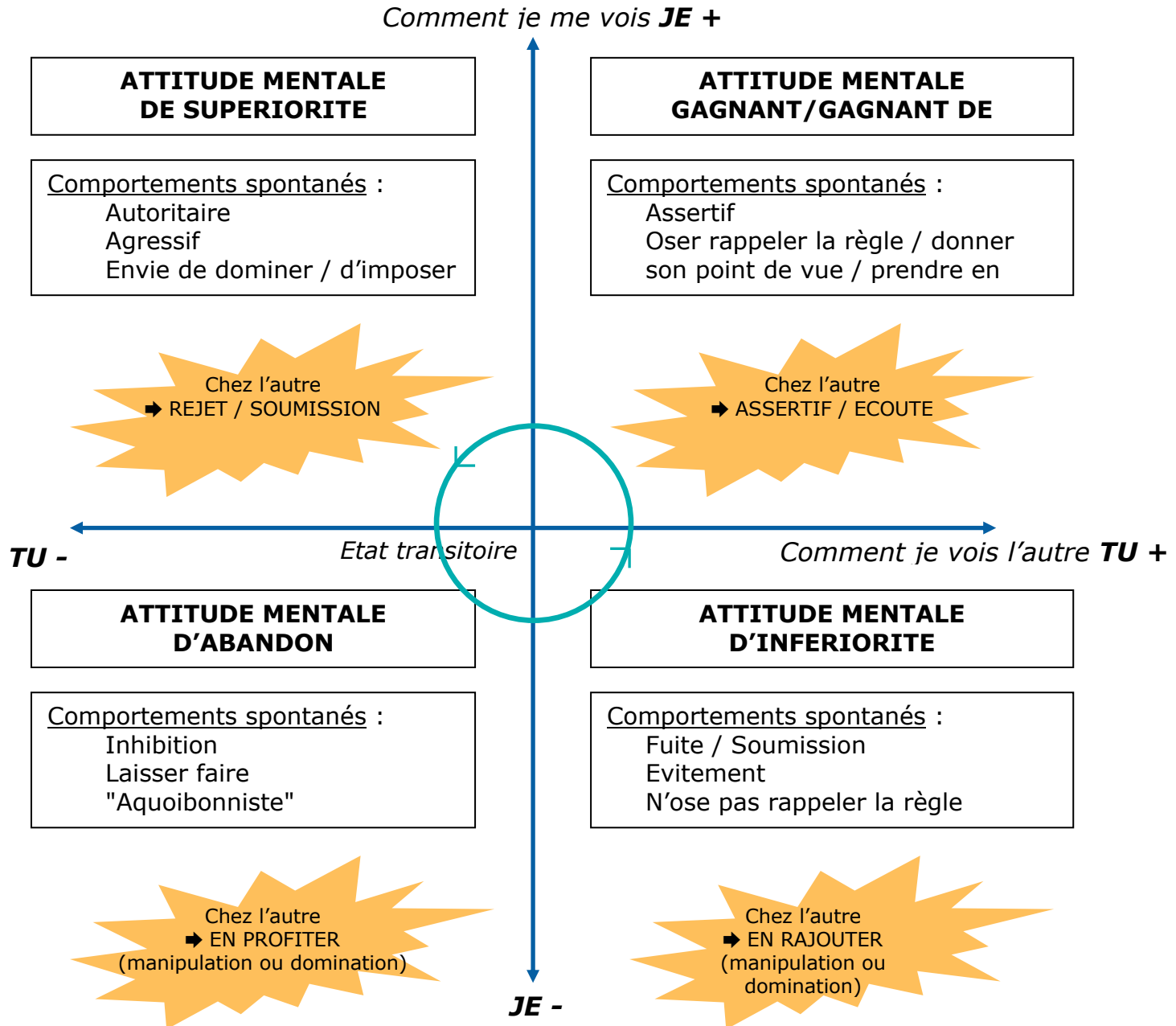
- La respiration ventrale : elle permet de retrouver un état de calme et y penser, nous défocalise de la situation de crise.
- L'ancrage : visualisation positive qui nous remet en contact avec notre état de ressources.

**APRES UNE SITUATION DE CRISE :**

Penser à nettoyer, évacuer le stress pour éviter le stress chronique. Au minimum, en parler.  
Identifier votre "arbre à soucis"...

## Le style relationnel

C'est la façon dont on entre spontanément en contact avec les autres  
= nos "comportements spontanés".

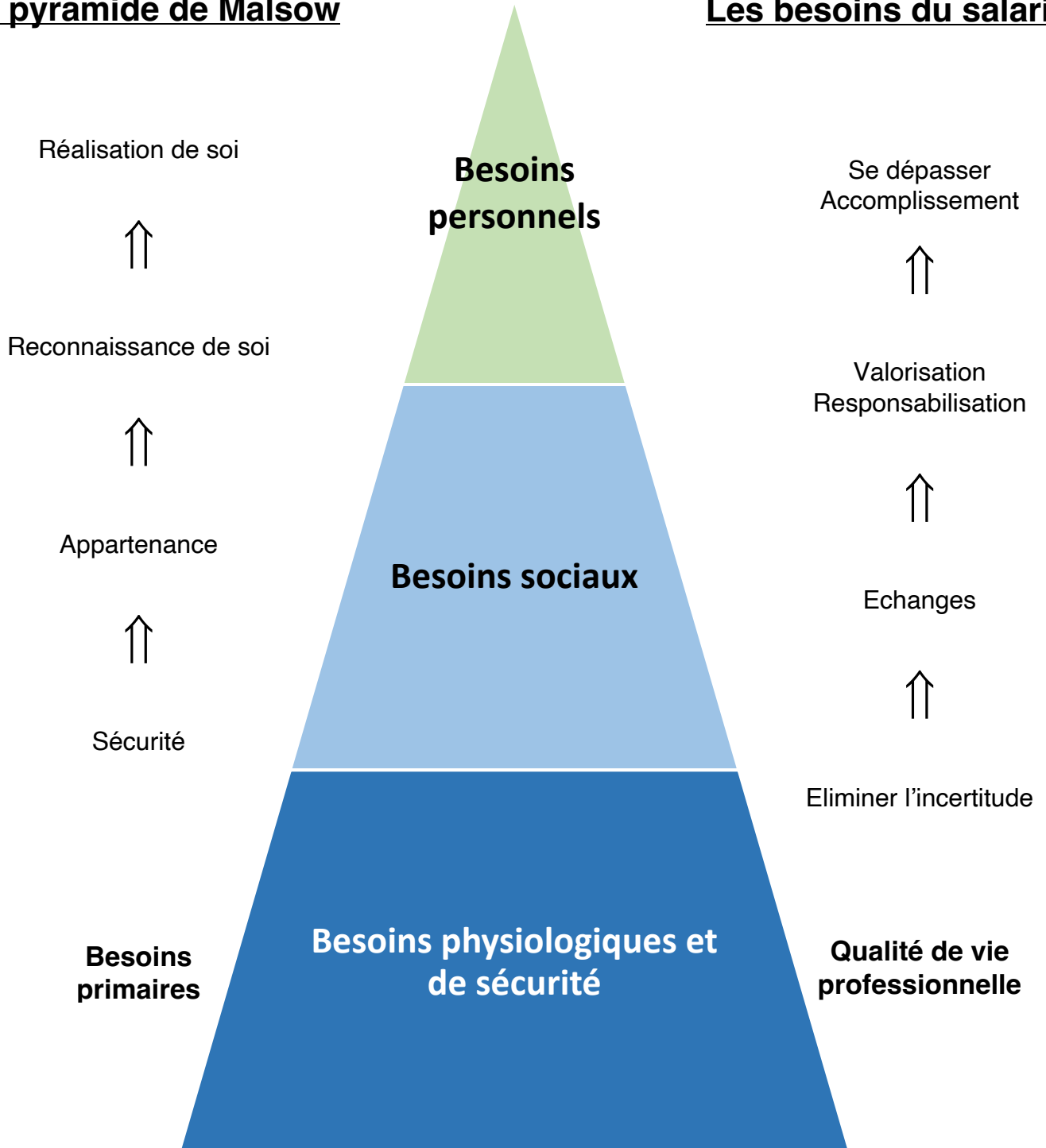


**Le comportement à privilégier est  
le comportement ASSERTIF : GAGNANT-GAGNANT :  
NI HERRISSON – NI PAILLASSON**

## La théorie des besoins





### La pyramide de Malsow





### Les besoins du salarié



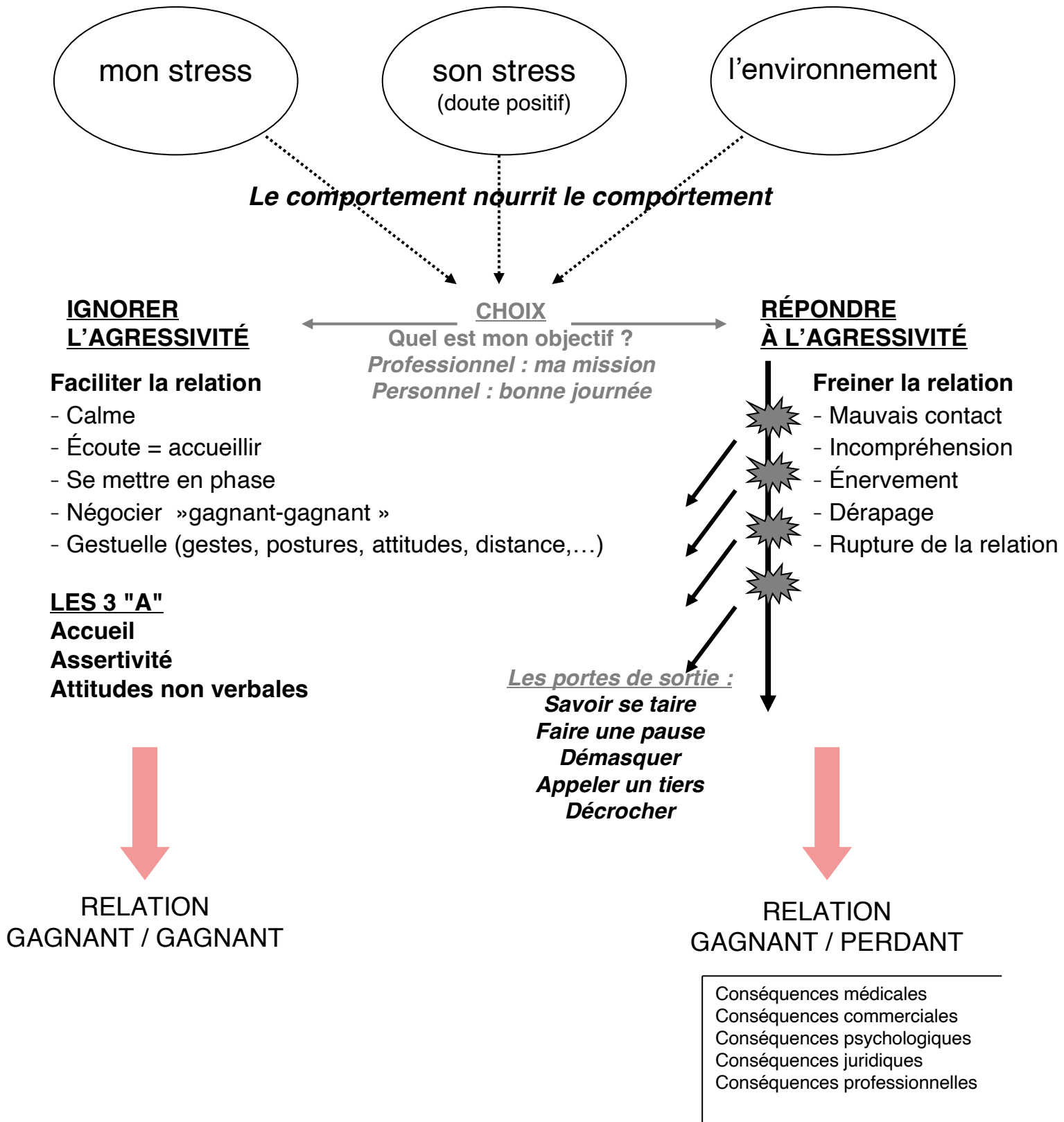


## Les émotions

<b>PEUR</b> 	<b>COLERE</b> 	<b>TRISTESSE</b> 	<b>JOIE</b> 
Agité Angoissé Anxieux Chancelant Coincé Confus Coupable Craintif Défensif Démuni Désorienté Dévalorisé Effrayé Emotif Faible Fourbe Harcelé Humble Incertain Inhibé Modeste Nerveux Paniqué Perdu Pessimiste Plein d'appréhension Tendu Timide Timoré Troublé	Affamé Agacé Amer Choqué Contrarié Critique Détesté Dur Enervé Envieux Excité Fâché Frustré Furieux Hostile Hystérique Insatisfait Jaloux Mécontent Mesquin Provoqué Qui proteste Rancunier Renfrogné Révolté Sauvage Sous pression Suffisant Trahi Trompé	Abattu Affligé Apathique Blessé Blessé Découragé Dégoûté Déprimé Désespéré Désolé Détaché Ennuyé Fatigué Honteux Humilié Inadéquat Inintéressant Isolé Laid Léthargique Mal à l'aise Malheureux Négligé Nostalgique Rejeté Sot Triste Vaincu Vide	Affectueux Agréable Aimé Allègre Amicalement Amoureux Bon Chaleureux Chanceux Confortable Décontracté En communion En forme En harmonie En sympathie Enthousiaste Exubérant Gai Heureux Intense Joyeux Libre Merveilleux Optimiste Passionné Plein d'espoir Ravi Reconnaissant Satisfait Tendre

			
<b>PROTEGER</b>	<b>CALMER</b>	<b>RECONFORTER</b>	<b>PARTAGER</b>
<i>PROTECTION</i>	<i>CHANGEMENT</i>	<i>RECONFORT</i>	<i>MAINTIEN</i>

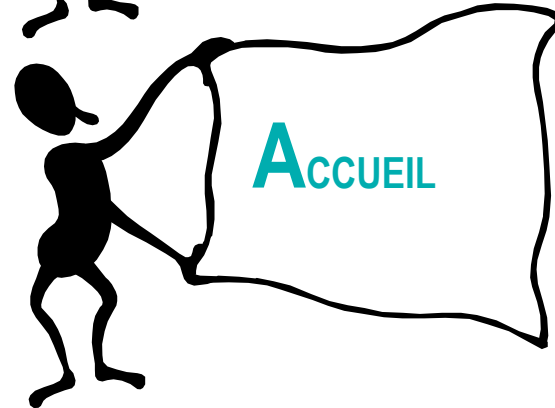
## Le comportement nourrit le comportement



## Les attitudes qui facilitent la relation : les 3 « A »



- Ecouter l'autre (Ecoute active)
- Poser des questions ouvertes (CQQCOQP) pour clarifier
- Reformuler pour synthétiser
- Oser donner son point de vue
- Appeler un relais
- Donner une piste de solution
- Vouloir avoir raison (intégrer le tableau en petit)



### **EMPATHIE**

Etre en phase avec les émotions, le comportement de l'autre  
Accueillir l'émotion de l'autre  
Utiliser la synchronisation



- La distance sociale (distance de sécurité)
- Le positionnement triangulaire de sécurité
- Les gestes ouverts
- Le regard panoramique plutôt que focalisé
- Le sourire (sans excès)

## La notion d'intentionnalité (étude de cas)

Vous êtes au volant de votre voiture.  
Vous conduisez en respectant le code de la route.  
L'automobiliste qui se trouve derrière vous vous fait des appels de phares.  
Quelle en est la raison ?  
Que faites-vous ?

### **Identifiez l'intentionnalité.**

Votre interlocuteur a-t-il l'intention de vous nuire ?

### **Identifiez dans votre vie personnelle et professionnelle, quelle est l'attitude la plus aidante ?**

Me dire que mon interlocuteur a l'intention de me nuire ?

Penser qu'il agit en vertu de ses propres motivations qu'il m'appartient de découvrir ?

En quoi la modification de l'intentionnalité de l'agression peut-elle, ou non, influencer sur la perception de l'agression.

La perception que j'ai de l'événement conditionne mes actions.

C

Comment puis-je le mieux répondre à mon objectif de vie : passer une journée tranquille, avoir la conscience du travail bien fait ...