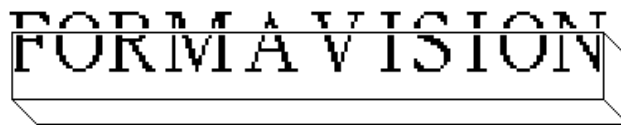




Contenu

	N° Pages
Formavision: Une approche pratique de la formation	2
Objectifs de la séance	3
Les quatre étapes pour résoudre les conflits	3-6
Descriptif du vidéofilm	7
Programme de la séance	7-8
Feuille d'observation	9-10
Autres vidéofilms de la série	11
La vidéothèque d'entreprise	12



Une approche vraiment efficace de la formation

FORMAVISION SARL constituée en 1977, est une société française, pionnière dans la vidéo-communication.

Elle a été créée par des professionnels de la formation continue pour distribuer des outils multimédia de formation, qui dès l'origine ont su allier le professionnalisme et l'impact pédagogique maximal à partir d'une idée simple : " un vidéofilm de formation n'a nullement besoin d'être ennuyeux pour être efficace ".

Aujourd'hui, **Formavision** dispose d'un vidéo-catalogue de 92 films de formation en français, et d'un catalogue de 180 films de formation en anglais. Ces films sont distribués dans 32 pays et utilisés par 150.000 sociétés. Chacun de ces films utilise des techniques variées pour transmettre un large éventail de messages de formation à des auditeurs différents.

Formavision est membre fondateur de **European Training Media Association**. Avec le marché unique ETMA offre à ses 22 000 clients la possibilité d'intégrer et de standardiser la formation interne à l'ensemble des sites d'entreprise implanté en Europe, tout en respectant les langues et cultures locales.

Quant à la démarche commerciale de Formavision, elle tient au respect de ces 3 points:

1. distribuer les meilleures vidéo-cassettes disponibles dans le domaine de la formation.
2. fournir des vidéo-cassettes d'excellente qualité, toujours accompagnées de documents qui faciliteront leur exploitation.
3. faciliter l'utilisation et le choix des formateurs et animateurs par des présentations et des journées régulièrement organisées dans toute la France et les pays voisins.



Objectifs de la séance

A la fin de la séance, les participants sauront :

- décrire les 4 étapes pour résoudre les conflits
- démontrer les techniques lors d'une mise en situation

Les quatre étapes pour résoudre les conflits

Les conflits et les disputes sont malheureusement presque inévitables dès que l'on réunit plusieurs personnes en un même lieu. Le sujet du conflit peut varier: qui doit faire quoi, qui a droit à quoi ou encore deux personnalités qui se heurtent. Le seul facteur commun à tous les conflits, peu importe les causes, est l'énorme perte de temps et d'énergie qu'ils occasionnent.

Très souvent, les personnes concernées par un conflit peuvent le résoudre entre-elles. Mais parfois, il est nécessaire de faire appel à une tierce personne pour trouver la solution au conflit. Cette personne s'appelle un médiateur. Il se peut que le médiateur soit un chef de service, un collègue de travail, un ami, un expert en relations humaines, etc...

Examinons donc les quatre étapes clés pour résoudre les conflits:

1. Clarifier les points précis du conflit

Il faut donc connaître avec autant de précision que possible le pourquoi du conflit. Qu'est-ce qui rend tel ou tel parti malheureux? Qu'est-ce qui l'empêche de continuer son travail? Qu'est-ce qui l'ennuie dans le comportement de l'autre?

Souvent, les points précis d'un conflit sont cachés ou obscurcis par des sentiments comme la colère, la frustration, la jalousie, etc... En conséquence, chaque partie a souvent des difficultés pour communiquer ses revendications clairement. La communication risque d'être limitée à un échange d'accusations ou d'insultes. Voilà donc la principale difficulté pour le médiateur qui essaie de résoudre un conflit.

Le médiateur doit prendre le temps qu'il faut pour que chaque partie exprime clairement sa position pour identifier les points précis du conflit.

Le médiateur peut utiliser et répéter deux types de questions pour clarifier les points précis du conflit:

a. *"Qu'est-ce qui précisément...?"*

Ce type de question oblige une définition plus spécifique et concrète de l'origine du conflit

Ex. *Que fait-il précisément pour vous empêcher de travailler?*

Qu'est-ce qui précisément vous rend malheureux?

Que reprochez-vous précisément à son comportement?

Donnez-moi un exemple précis.

b. *"D'accord. Donc...?"*

Ce type de question permet au médiateur de résumer ce qu'il vient d'entendre pour vérifier et clarifier sa compréhension du conflit

Ex. *D'accord. Donc, vous n'aimez pas le fait qu'il fume pendant son travail... est-ce bien celà?*

D'accord. Donc, vous êtes en colère parce qu'elle ne vous aide jamais pour finir le classement?

Un bon médiateur doit continuer à se servir de ces questions jusqu'à obtenir une liste de points complète, précise et concrète de chacune des parties.

2. Contrôler la discussion

Après avoir clarifié les points précis du conflit, la prochaine étape consiste à faire en sorte que les deux personnes communiquent leurs revendications précises, l'un à l'autre, en présence du médiateur.

Si un conflit nécessite l'intervention d'un médiateur, il est par définition sérieux. On peut donc s'attendre à une discussion difficile, avec des sentiments et des attitudes qui peuvent nuire au bon déroulement de la discussion. Pour éviter d'éventuels orages, il faut maintenir un contrôle très rigide de la discussion.

Le médiateur doit contrôler deux éléments en particulier:

a. Contrôler qui parle..

Il est normal lorsque l'une des parties parle, l'autre essaie de l'interrompre - pour se défendre, pour accuser, etc... Il est essentiel pour le médiateur de contrôler à chaque instant qui a droit à la parole, et qui doit écouter en attendant son tour.

*Ex: "Marie, je veux que vous dites à Paul ce qui vous ennuie."
"Paul, je veux que vous l'écoutez sans l'interrompre. Vous pourrez poser vos questions, ou nous donner vos commentaires lorsqu'elle aura fini de parler."*

b. Contrôler de quoi on parle..

Lors d'une séance de médiation, la discussion peut très facilement s'écarter du sujet pour se perdre dans des échanges de propos sans liaison directe avec les points précis du conflit. Le médiateur doit contrôler ce processus et ramener systématiquement la discussion aux points concrets.

Ex. "Marie, ce que vous dites là est intéressant, mais nous y reviendrons plus tard. Je veux que vous terminez d'abord sur la question des erreurs que David ait pu commettre."

3. Construire un accord

Une fois que les points précis du conflit ont été clarifiés et ensuite communiqués entre les deux parties, il est temps de procéder à la prochaine étape - construire un accord.

Dans cette étape, le médiateur doit persuader les parties de trouver un compromis et de se mettre d'accord entre eux sur une solution au conflit. Très souvent les parties s'y mettront spontanément et le médiateur n'aura pas à intervenir. Parfois, le médiateur doit encourager ce processus en proposant des solutions.

Ex: "Alors Jean, que pensez-vous de rester plus tard quelques soirs pour aider David avec la saisie, si en contrepartie David assume pleine responsabilité pour la préparation des horaires?"

Il y aura peut être plusieurs échanges de ce genre avant d'arriver à l'accord final, mais chaque compromis accepté est un progrès vers l'accord.

4. Noter un plan d'action

L'étape finale dans la résolution des conflits est de confirmer par écrit tout ce qui a été décidé dans l'accord. Il est très important d'établir clairement ce que chacun doit faire à partir de maintenant et fixer un rendez-vous futur pour revoir la situation.

Descriptif du vidéofilm

Ce vidéofilm est divisé en deux parties: la première dure 12 minutes et présente les quatre étapes pour résoudre les conflits. Les techniques sont illustrées par des séquences tournées en usine et dans des bureaux.

La deuxième partie dure 13 minutes et fournit une étude de cas authentique filmée dans les bureaux de vente d'un journal.

Programme de la séance - 2 heures

1. Introduction - 5 minutes

Expliquer aux participants les objectifs de cette séance (voir page 2)

2. Discussion - 10 minutes

Demander aux participants de décrire des situations où ils ont tenté de résoudre un conflit ou une dispute. Ont-ils réussi à trouver une solution au conflit? Est-ce que certaines situations sont plus difficiles ou plus faciles que d'autres? Quels comportements ou quelles approches spécifiques semblent produire des résultats?

3. Regarder le vidéofilm (1ère partie) et Discuter - 35 minutes

Regarder le vidéofilm "*Résoudre les conflits*" 1ère partie sans interruption. Après le visionnage, encourager la discussion avec les questions suivantes: Etes-vous d'accord avec les quatre étapes proposées dans le vidéofilm? Pouvez-vous imaginer des situations où vous ne pourriez pas utiliser ces quatre étapes? Pourquoi? Que feriez-vous dans ce cas?

Option:

Vous pouvez utiliser l'étude de cas contenu dans la deuxième partie du vidéofilm pour faire analyser le comportement du médiateur par les participants. Distribuer les feuilles d'observation aux participants pour les aider à noter leurs commentaires.

4. Mises en situation - 1 heure

A partir des conflits présentés dans le vidéofilm, ou de situations vécues par les participants dans leur travail, faire la mise en situation autour d'un conflit pour permettre aux participants de pratiquer le rôle de médiateur.

Demander aux autres participants d'observer comment la personne qui joue le médiateur utilise les quatre étapes présentées dans le vidéofilm. Ils peuvent se servir des feuilles d'observation pour noter leurs commentaires pendant la mise en situation pour donner à la fin un feed-back précis au médiateur.

5. Transfert de compétences - 10 minutes

Demander aux participants ce qu'ils ont appris pendant la séance, et ce qu'ils utiliseront de retour au travail. Demander plus particulièrement si les quatre étapes peuvent s'appliquer à la médiation d'un conflit actuel dans leur travail, et s'ils pensent s'en servir pour jouer le rôle de médiateur.

Instructions:

Noter sur cette feuille ce que le médiateur a fait dans l'étude de cas vidéo ou dans la mise en situation. Ces notes vous aideront à commenter et à donner votre feed-back au médiateur à la fin de la mise en situation. Cocher simplement ou noter brièvement ce que le médiateur a bien fait et ce qu'il aurait pu améliorer.

Etape	Comportement Spécifique	Ce qu'il a bien fait	Ce qu'il aurait pu améliorer
1. Clarifier les points précis du conflit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Obtenir la coopération des deux parties 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Demander des questions du type "Qu'est-ce qui précisément.." 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Demander des questions du type "D'accord. Donc....?" 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Obtenir une liste précise et concrète des points du conflit 		

Etape	Comportement Spécifique	Ce qu'il a bien fait	Ce qu'il aurait pu améliorer
2. Contrôler la discussion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler qui parle... 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler de quoi on parle.. 		
3. Constuire un accord	<ul style="list-style-type: none"> ■ Permettre aux deux parties de proposer une solution 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proposer des solutions 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clarifier ce dont on s'est mis d'accord 		
4. Noter un plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> ■ Noter par écrit ce que chacun doit faire 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fixer un rendez-vous futur pour revoir la situation 		

Autres vidéofilms

Dans la série "Boîte à Outils du Manager", il existe 6 vidéofilms que vous pouvez utiliser individuellement ou ensemble.

Objectif de formation	Vidéofilm à utiliser
Mise en place d'une nouvelle politique ou organisation (Qualité, Service) qui nécessitent l'adhésion du personnel	<ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. L'empowerment ou la délégation de pouvoir3. Résoudre les conflits
Former des facilitateurs, des animateurs occasionnels pour des équipes, cercles de qualités, etc...	<ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. Réunions: les règles d'or3. Face à l'audience4. Résoudre les conflits
Former des vendeurs, du personnel d'accueil, des formateurs.	<ol style="list-style-type: none">1. Face à l'audience2. Quand le manager devient "coach"...
Formation aux techniques de communication pour superviseurs, managers	<ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. Réunions: les règles d'or3. Face à l'audience4. Quand le manager devient "coach"...5. Résoudre les conflits6. L'empowerment ou la délégation de pouvoir

Formavision

87-89 Rue des Rosiers,

Le Mont Valérien,

92500 Rueil Malmaison

01 47 08 12 12 Fax: 01 47 08 01 58

www.formavision.com

LA VIDÉOTHÈQUE D'ENTREPRISE

une ressource permanente à portée de la main

"La vidéothèque d'entreprise" est un concept pratique, économique et complet pour tous vos besoins de formation, stages, séminaires ou réunions. Réunissant 35 des meilleurs vidéofilms existant sur le marché avec leurs documents d'accompagnement, la vidéothèque d'entreprise vous propose une sélection hors-pair de films traitant tous les thèmes clés de la formation.

Les cinq thèmes clés de la vidéothèque d'entreprise et les titres correspondant

Mieux s'organiser et organiser les autres

- Bonne Question !
- C'est pas qu'une question d'intuition
- Sélectionner pour servir
- Le piège du temps
- Bâtir une équipe
- Le "Coaching"
- Encadrer pour servir

Mieux vendre...

- Comment décrocher un marché et comment le conserver (8 K7)
- Vendre les services
- Comment faire face aux objections de prix
- La négociation dans la vente
- L'avantage caché

Mieux Communiquer

- La guerre des couleurs
- La communication non-défensive
- INTERcommuniquer (2 K7)
- L'effet pygmalion
- L'effet galatée
- A la découverte du futur : les paradigmes

La qualité

- Qualité : la révolution
- La courtoisie au téléphone...
- Halte au ping-pong téléphonique
- Qui a sauvé l'entreprise ?
- Le client caché

Assurer un service excellent

- Vous vous souvenez de moi !
- Qui s'y intéresse
- Les clients mécontents
- Service et fatigue
- Vous
- Les cinq phrases interdites

Pour toutes informations concernant le concept de la "Vidéothèque d'entreprise", contacter

FORMAVISION au :

☎ 33 (0)1 47 08 12 12 Fax: 01 47 08 01 58

<http://www.formavision.com>