

VIVENDO

IMPULSER UNE DIMENSION NOUVELLE

# Comment mener une conversation difficile

by **Possibilis.**



Formation

## Comment mener une conversation difficile

Oser mener une conversation difficile pour désamorcer les conflits.

Créer de la sécurité psychosociale dans les entreprises.



Eviter les conflits



Développer la coopération



Améliorer la QVT

**3,1 heures**  
hebdomadaires

**2,9**  
**milliards €**  
hebdomadaires

**+10**  
**milliards €**  
mensuels

**3,1 heures par semaine sont le temps consacré par chaque salarié à gérer une situation conflictuelle. 2,9 milliards € : l'équivalent financier du coût salarial du conflit pour les entreprises chaque année. Plus de 10 milliards € de coût salarial dissipé dans les conflits chaque mois.**

« Pour une organisation de 500 salariés, ce sont ainsi plus de 100 000 € par mois de marge nette qui pourraient être gagnés en passant d'une situation moyenne à celle de ces salariés évoquant à la fois performance et sécurité psychologique... »

**Source : Observatoire du coût des conflits Opinionway, 2022.**

Parmi les symptômes de tensions et conflits :

- Mauvaise gestion des désaccords, ou évitement des sujets qui fâchent.
- Tension dans les relations : disputes fréquentes, constitution de clans, perte de l'envie de coopérer, apparition de la compétition.
- Apparition d'émotions négatives : animosité, agacement, agressivité, angoisse, peur, frustration, tristesse.
- émergence du silence et de ses dérivés : non-dits, rumeurs, bruits de couloirs, mensonges, annulations.
- Impact négatif sur les projets : retard ou échec.
- Détérioration de la QVT et augmentation des RPS : arrêts de travail, conflits avérés, constitution de dossier en vue du juridique, burn-out, harcèlements, démissions.



## Y a-t-il une solution ?

**Lorsqu'il y a un désaccord sur des sujets à fort enjeux et que les émotions s'en mêlent, le conflit n'est pas loin !**

**Dans ces moments-là, savoir mener une conversation difficile se révèle crucial, à la fois pour désamorcer le conflit et mieux se comprendre.**

## Comment mener une conversation difficile

- Permettre aux managers et collaborateurs de **régler de manière autonome les situations de blocage** dans le travail et dans les relations.
- **Eviter les non-dits et les situations d'embolie** dans les organisations.
- Comprendre les besoins mutuels.
- Réajuster des relations dysfonctionnelles.
- Bâtir des **échanges orientés « solutions »** et non « problème ».
- Construire une **culture de dialogue et de coopération** véritable entre les personnes.
- **Responsabiliser et autonomiser** les collaborateurs et les managers.

- Une meilleure **Qualité de Vie au Travail**, un climat social apaisé et **prévention des RPS**.
- Un **management proactif** en cas de désaccord.
- Des relations interpersonnelles fluides.
- Une **culture de l'échange qui anticipe les conflits**, dissensions et ruptures.
- Une **diminution des problèmes** remontant la ligne hiérarchique.
- L'augmentation de la **performance managériale et économique** au quotidien.
- Une dynamique d'entreprise fondée sur la confrontation des points de vue pour le **progrès de tous** et non la victoire (ou l'abandon) de certains.



- La diminution du stress et **l'augmentation de la sécurité psychosociale au travail.**
- La **sérénité des managers et des collaborateurs** soulagés du poids des non-dits, des rumeurs et des problèmes non résolus.
- L'orientation des relations, des échanges et des réunions sur le **cœur de l'activité** et le métier et non sur les problèmes partagés.
- L'augmentation de **la confiance**, par la capacité collective à résoudre les désaccords.
- Des **relations fluidifiées** dans une équipe sereine.
- Le renforcement de la coopération et de la **culture relationnelle constructive.**

- Les **bases théoriques** de la conversation difficile.
- Les **étapes à ne pas manquer**.
- Les **outils** au service de la conversation difficile.
- Les **signaux faibles** de l'escalade du conflit.
- Les **modalités de réaction** en cas de dérapage.
- La créativité dans la **recherche de solutions** et l'élaboration d'une stratégie gagnant-gagnant.
- La prise en compte et la gestion de ses **émotions**.

## Les de la formation

- Cette formation est orientée sur la **mise en pratique** de cas concrets rencontrés en contexte professionnel. **Le participant est mis en situation pour travailler en profondeur sa posture personnelle et la méthode à employer en cas de conversation difficile.**
- Cette formation est la synthèse de **centaines d'heures passées à gérer des conflits sur le terrain par plusieurs médiateurs**, et du retour de milliers de personnes formées ces 5 dernières années.

Le cadre théorique sur lequel nous appuyons cette formation :

- Les travaux de Bruce Patton, Sheela Heen et Douglas Stone du Harvard Negotiation Project, issus de leur ouvrage *Comment mener les discussions difficiles*.
- Les travaux du *Program On Negotiation* d'Harvard.
- Les bases de la communication Non Violente de Marshall Rosenberg.
- Les principes d'écoute active de Carl Rogers.
- Le travail sur les émotions et l'intelligence émotionnelle d'Isabelle Filliozat et Daniel Goleman.
- Les outils de la médiation incluant la roue de Fiutak.



## Comment mener une conversation difficile

by **Possibilis.**

Cette formation est conçue par Eric Daubricourt, fondateur de Possibilis et associé de VD Médiation.

- Médiateur diplômé de l'Ifomene (Paris), et du CEDR (Londres).
- Fondateur de VD Médiation.
- Inscrit auprès des Cours d'Appel de Versailles et de Lyon.
- Formateur à Maria Schools en charge du cours sur les Conversations Difficiles.
- Enseignant dans le Master de Gestion de Crise de l'Institut Leonard de Vinci.

Les formateurs Vivendo sont agréés individuellement par Possibilis.

**Les pré-requis de la formation** : aucun pré-requis technique, sauf celui d'être désireux de « contribuer à la solution ».

**Public visé** : toute personne en situation professionnelle, en posture managériale ou non.

**Durée de la formation** : 1 journée présentielle, soit 7 heures.

**Coût de la formation** : nous consulter.

Nombre de participants par groupe : mini et maxi recommandés : 20 stagiaires.

L'organisme de formation Vivendo est certifié Qualiopi. Sur convention de formation.

Nos références

**Possibilis.**

VIVENDO



**MARIA  
SCHOOLS**



**L'ORÉAL  
PARIS**



VIVENDO

IMPULSER UNE DIMENSION NOUVELLE



**Norbert Mallet**  
*Consultant Associé*  
06 12 42 19 30  
n.mallet@vivendo.fr



**Eva Van den Kerchove**  
*Consultante Associée*  
06 28 06 72 48  
e.vandenkerchove@vivendo.fr

---

9, boulevard Guist'Hau 44000 Nantes – [vivendo.fr](http://vivendo.fr)