



Zoom sur le Rapport  
d'Impact Personnel MBTI®

# La gestion des conflits

Guide d'animation d'un atelier



# Sommaire

## INTRODUCTION

Pourquoi traiter du conflit ?.....	3
Outils et ressources .....	3

## À VOS MARQUES...

Plantez le décor .....	4
Préparez le terrain.....	4

## ...PRÊTS, PARTEZ !

Aperçu.....	5
Consignes .....	5
Débriefing.....	6
Réflexion individuelle et plan d'action .....	7



# Introduction

## Pourquoi traiter du conflit ?

Les conflits sont indissociables de la vie d'une entreprise et le rôle de premier plan dans leur gestion quotidienne revient aux managers.

On a souvent tendance à faire un amalgame entre le conflit et les émotions négatives, voire des relations professionnelles dégradées. Sans doute à tort : le conflit n'est pas nécessairement négatif et peut même être utile.

L'indicateur MBTI® propose une grille de lecture particulièrement efficace pour comprendre à quel point les différences de préférences psychologiques conditionnent notre perception et notre approche du conflit.

Certaines personnes sont convaincues par exemple que la logique et l'objectivité sont une condition sine qua non d'une bonne décision, quand d'autres se focaliseront pour les mêmes raisons sur le ressenti et les besoins de chacun. Le comprendre aide à changer d'angle de vue sur le conflit et le voir d'une manière plus constructive comme une « discussion » entre deux manières de voir les choses, ce qui permet généralement d'aboutir à de meilleurs résultats.

Envie de transformer cette idée en réalité ? [Cette vidéo](#) vous guide pas à pas dans la mise en place d'un atelier de gestion des conflits sur la base du Rapport d'Impact Personnel MBTI®.

## Outils et ressources

### ■ **Table des types « Qui sommes-nous ? »**

Donnez vie aux différents types qui composent une équipe grâce à ce PDF interactif à utiliser pendant ou après votre session.

### ■ **MBTI Chevalet « Fiches Type - Type »**

Prendre en compte les différences de personnalité lorsqu'on travaille avec des personnes de types différents : rien de plus simple avec ce mémo !

# À vos marques...

## Plantez le décor

L'activité proposée à la page suivante part du principe que les participants connaissent leur type validé avant la session.

Cela suppose que tous les participants aient :

- Bénéficié d'un entretien de découverte (individuel ou collectif)
- Validé leur type

Pour vous en assurer :

- Vérifiez à quand remonte leur passation du questionnaire MBTI et quel est leur niveau de compréhension de leurs préférences. Un rappel peut s'avérer utile.
- Demandez à chaque participant de vous envoyer son type validé en amont de la session.

## Préparez le terrain

Pour préparer la session, en amont de celle-ci, envoyez à chacun son Rapport d'Impact Personnel et invitez à explorer la partie « *Votre style de gestion des conflits* » en répondant aux questions suivantes (ou à d'autres que vous aurez choisies) :

- Comment vous y prenez-vous en général pour gérer les conflits ?
- Avez-vous des exemples d'utilisation de *Vos points forts en matière de gestion des conflits* décrits dans le Rapport ?
- Comment les autres décriraient-ils votre comportement face au conflit ?
- Avez-vous observé d'autres façons de gérer des conflits chez vos collègues ? Donnez des exemples.



# ...Prêts, partez !

## Aperçu

À travers la grille de lecture MBTI®, aider les managers à mieux comprendre leur style de gestion des conflits pour aborder le conflit de manière plus constructive et accompagner leurs collaborateurs à faire de même.

Cette activité permet aux participants de prendre conscience de :

- Comment leurs préférences psychologiques conditionnent leur réaction face au conflit
- Quelles sont les différences entre leur style de gestion et celui des autres
- Comment tirer meilleur parti de leurs points forts pour gérer les conflits de manière constructive
- Comment rester efficace dans la gestion des conflits face aux personnes dont les préférences et le style sont différents des leurs

## Durée

45-60 minutes

- 5-10 minutes par tour
- 10-15 minutes de débriefing
- 5-10 minutes pour la réflexion individuelle et la définition d'un plan d'action

## Matériel

Rapport d'Impact Personnel  
Plan d'action

## Consignes

1<sup>er</sup> tour - Quels sont vos points forts en matière de gestion des conflits ?

2<sup>e</sup> tour - Qu'attendez-vous de la part des autres en situation de conflit ? Que pourraient-ils attendre de vous ?

3<sup>e</sup> tour - Comment les autres pourraient-ils qualifier votre style ?

4<sup>e</sup> tour - Comment pourriez-vous optimiser votre style de gestion des conflits ?

- Expliquez aux participants qu'il y aura quatre tours de discussion. Chaque tour permet d'approfondir une section de la page *Votre style de gestion des conflits* de leur Rapport d'Impact Personnel.

- Les binômes changent à chaque tour. Si le nombre de participants est impair, formez des binômes et un trinôme.
- Informez-les de la durée de chaque discussion (5 à 10 minutes).
- Indiquez le sujet du 1<sup>er</sup> tour et invitez les participants à utiliser les notes prises lors de l'exercice préalable de réflexions.
- Constituez les binômes et dispatchez-les dans les sous-salles.
- Laissez-leur 5 à 10 minutes pour la discussion, puis fermez les sous-salles. Répétez le processus pour les tours 2, 3, et 4. Constituez à chaque fois des binômes différents.
- Pour le 2<sup>e</sup> tour, demandez aux participants de résumer ce qu'ils ont appris de l'exercice et qui pourrait les aider à prendre en compte les besoins de chacun dans les situations conflictuelles.
- Pour le 3<sup>e</sup> tour, invitez les participants à échanger sur les perceptions mutuelles quant à leurs réactions/comportements en situation de conflit. Puis à les comparer avec le descriptif de leur rapport.
- Pour le 4<sup>e</sup> tour, demandez-leur d'identifier des situations spécifiques où ils pourront essayer d'appliquer les suggestions d'amélioration.

## Débriefing

Voici quelques questions pour revenir sur l'activité et ses enseignements :

- Comment avez-vous trouvé cet exercice ?
- Qu'avez-vous appris sur vous-même ?
- Qu'avez-vous appris sur les autres ?
- Comment percevez-vous le conflit après avoir entendu vos interlocuteurs parler de leurs différents styles ?
- Quelles tendances ont émergé permettant de mettre en lumière le mode de gestion principal des conflits de ce groupe ?

## Réflexion individuelle et plan d'action

Expliquez l'objectif de cette étape : amener chacun à finaliser les actions spécifiques qui l'aideront à mettre en application ce qu'il a appris. Cette fois-ci, chacun va réfléchir individuellement.

- Demandez-leur d'identifier les actions spécifiques ou prochaines étapes à mettre en place suite à cet atelier.
- Invitez-les à noter les points importants au fil de l'eau dans leur *Plan d'action*, notamment pour exploiter la section *Votre style de gestion des conflits* de leur rapport.
- Invitez-les à identifier les suggestions de développement qu'il serait judicieux de tester. Et en particulier, celles qui les aideront à mieux tenir compte des différents styles de gestion des conflits et à aider les autres à progresser dans leur manière de gérer les conflits.
- Laissez-leur 5 à 10 minutes pour répondre à ces questions en donnant la possibilité de couper leur caméra pendant qu'ils réfléchissent.

Pour débriefer, demandez à chacun de partager une action qu'il va mettre en place à la suite de la session.

## Et après ?

Pour faciliter la mise en pratique à l'issue de la session, encouragez les participants à tester dans différents contextes les *Suggestions pour optimiser leur style de gestion des conflits* proposées dans leur rapport.

Il peut également être utile de partager (si tout le monde est d'accord) une copie de la *Table des types* pour servir de rappel des types de personnalité qui composent l'équipe.

### Astuce

Vous utilisez cet exercice avec un groupe de managers et non pas une équipe ? Au lieu de binômes, formez plutôt des sous-groupes de 4 à 5 personnes et, comme décrit plus haut, à chaque tour, explorez une section différente du rapport concernant le style de gestion des conflits. Modifiez la composition des sous-groupes à chaque tour.



Zoom sur le Rapport  
d'Impact Personnel MBTI®

# La gestion des conflits

En savoir plus sur :

- Le Rapport d'Impact Personnel MBTI®
- La gestion des conflits au travail
- Le développement des managers

Rendez-vous sur notre site : [themyersbriggs.com](https://www.themyersbriggs.com)