

## Informations sur le Coach



Diplômé de l'École Centrale de Lyon et titulaire du MBA de l'École Supérieure de Commerce de Paris, Dino RAGAZZO a été successivement Technicien commercial, Ingénieur d'essais, Directeur Technique, chef d'entreprise et Conseiller de la Direction Générale d'un grand groupe Industriel.

Il totalise plus de 25 années d'expérience opérationnelle en milieu industriel

- entre autre CEGELEC et FRAMATOME - où il a participé à la mise en service d'installations nucléaires.

Pendant 7 ans, il dirige une PME d'ingénierie électrique et maintenance nucléaire. Cette expérience renforce son expertise de la stratégie d'entreprise, du marketing, de la négociation d'importants contrats et des Ressources Humaines. Il obtient la qualification EDF nucléaire et la certification ISO 9000.

Son savoir-faire original, issu de la GESTALT pour milieu professionnel (enseignée par l'institut de CLEVELAND - USA), accompagne avec succès le développement des organisations depuis 1998.

### Quelques références

NORTEL NETWORKS ALTADIS CEGELEC POINT P ATLANTIC DELPHI INERIS  
ROCHE DIAGNOSTIC ALSTOM LIPHA SANTE École Supérieure de Commerce de Paris  
MERILL LYNCH (TORONTO) EURALTECH BOSCH Systèmes de freinage STERIA  
TRIUNE engineering (SINGAPOUR) Mercury Interactive BP GARZON (BUDAPEST)....



Membre du réseau international des Gestalt consultants

# Gestion Constructive des Conflits

*Le conflit est la plus longue distance entre deux points de vues...*

*Initiez les changements qui amélioreront considérablement la qualité et l'efficacité de votre vie professionnelle et personnelle.*

- ✓ *Considérer les conflits comme de précieuses opportunités.*
- ✓ *Désamorcer les animosités qui accompagnent souvent les situations conflictuelles.*
- ✓ *Transformer votre approche destructive des conflits*
- ✓ *Réduire votre propension à adopter une attitude défensive, agressive ou passive dans les conflits.*
- ✓ *Accélérer la résolution des conflits*
- ✓ *Développer des relations constructives avec les autres*



SIRET 424 366 912 00014 APE 741G

14 Allée TAINÉ  
77330 OZOIR LA FERRIERE  
FRANCE

Téléphone mobile : + 33 (0)6 07 13 36 90  
Téléphone : + 33 (0)870 407 397  
Mél : dino.ragazzo@experienceexperience.com  
Web : www.experienceexperience.com

## Inventaire des Styles de Vie<sup>®</sup> - Gestion des conflits

Le conflit est inévitable : il est présent partout, au travail comme dans nos familles ou dans notre vie sociale. Il fait naturellement partie de la vie humaine. Les conflits peuvent avoir un impact positif ou négatif sur nous même et/ou sur les autres selon la façon dont on aborde les antagonismes et dont on en gère les multiples possibilités .

### Comment ça marche ?

Un questionnaire personnel , renseigné en 10 minutes environ, comporte une liste de 240 énoncés caractérisant la plupart des comportements développés - de manière intentionnelle ou non intentionnelle - par des personnes face à des situations conflictuelles. La façon dont les participants choisissent de se situer par rapport à ces 240 articles détermine leur Inventaire des Styles de Vie (ISV) en mode de gestion des conflits. Conçu par le Dr J. Clayton Lafferty de l'université de Chicago , L'ISV « gestion des conflits » permet à chaque participant d'identifier et de comprendre l'impact de ses « styles de pensée » et de ses comportements face aux conflits. Le profil obtenu décrit l'orientation personnelle des participants ainsi que leur habileté à faire face aux situations conflictuelles. Les résultats sont présentés sur le «CIRCUMPLEX<sup>®</sup> » . Ce diagramme circulaire est normé et permet donc aux participants de comparer leurs résultats à environ 10000 autres individus de tous secteurs d'activités dans le monde entier.

Quatre des comportements mesurés par l'ISV « gestion des conflits » sont Constructifs . Les personnes qui ont adopté cette orientation abordent les conflits de façon efficace; ils ont tendance à percevoir les conflits comme des occasions d'apprendre, à considérer

leurs opposants avec équité, à rechercher des solutions au-delà d'une attitude gagnant / perdant et à se fixer des objectifs satisfaisants quel que soit le résultat du conflit.

Les participants qui ont des résultats plus élevés dans les styles 3, 4, 5 et 6 heures ont une orientation passive / défensive face aux conflits. Ils ont - en général - tendance à percevoir les conflits comme menaçants et les évitent en adoptant une attitude passive; ils pensent que les conflits sont destructeurs et préfèrent les éviter.

Lorsque les résultats de cet inventaire sont plus marqués dans les styles 7, 8, 9 et 10 heures , ils indiquent que les personnes concernées ont également tendance à percevoir les conflits comme menaçants . Elles y font face en adoptant une attitude d'opposition et en essayant de dominer ou de déjouer leurs opposants.

### L'approche EXPERIENCE : une démarche robuste

En s'appuyant sur les résultats de l'Inventaire des Styles de Vie pour la Gestion des conflits , les consultants du cabinet EXPERIENCE élaborent des démarches d'accompagnement du changement (trainings, coachings, team buildings...) qui s'appuient sur des critères précis. L'outil « ISV conflit », permet de mesurer avec acuité la progression des programmes d'accompagnement du changement mis en œuvre en concertation avec le client. Cet outil apporte une **garantie supplémentaire de robustesse** à l'approche EXPERIENCE.

## Un Exemple

Le profil ci-contre montre nettement la tendance de ce manager à adopter une attitude défensive lorsqu'il est confronté à un conflit. Le style primaire de ce participant (7 heures) , c'est-à-dire le style le plus naturellement exhibé, met en effet en évidence son caractère provocateur . Ce style provocateur conduit généralement ce client à « ajouter de l'huile sur le feu » et donc à aggraver toute situation conflictuelle.

Le style secondaire présenté ici (3 heures), c'est-à-dire le style utilisé en conjonction ou en substitution au style primaire, nous enseigne que ce manager a également tendance à neutraliser les situations conflictuelles en n'adoptant jamais de position qui soit contraire à celle des autres. Ce comportement accommodant a pour dessein de le protéger de toute critique et de tout risque de rejet de la part des autres.

On identifie les styles primaires et secondaires en fonction du niveau de leurs extensions sur ce profil (CIRCUMPLEX<sup>®</sup>). Le cercle blanc , sur le graphe ci-contre - matérialise le score obtenu par 50% des personnes ayant subi ce test « ISV<sup>®</sup> Conflit ».

Les actions de coaching proposées à ce chef d'entreprise ont été orientées vers l'apprentissage de comportements renforçant les styles constructifs :

Ces actions lui ont notamment permis de:

- Apprendre à faire valoir ses intérêts au lieu d'attaquer les intérêts des autres. (Pragmatisme et autonomie)

- Désapprendre ses réflexes visant à chercher systématiquement à faire ses preuves face aux autres (Sortir de l'engrenage de la provocation).
- Apprendre à utiliser une communication plus claire et plus directe (Réduire l'intensité du style accommodant).
- Apprendre à respecter la légitimité des intérêts de ses opposants ( Conciliation et relation).
- ...

Des changements significatifs ont été remarqués par l'entourage de ce client dès sa Quatrième séance de coaching ( trois mois après avoir entrepris cette démarche).

