

Gestion des conflits

Gestion des situations
difficiles

Gestion de crise

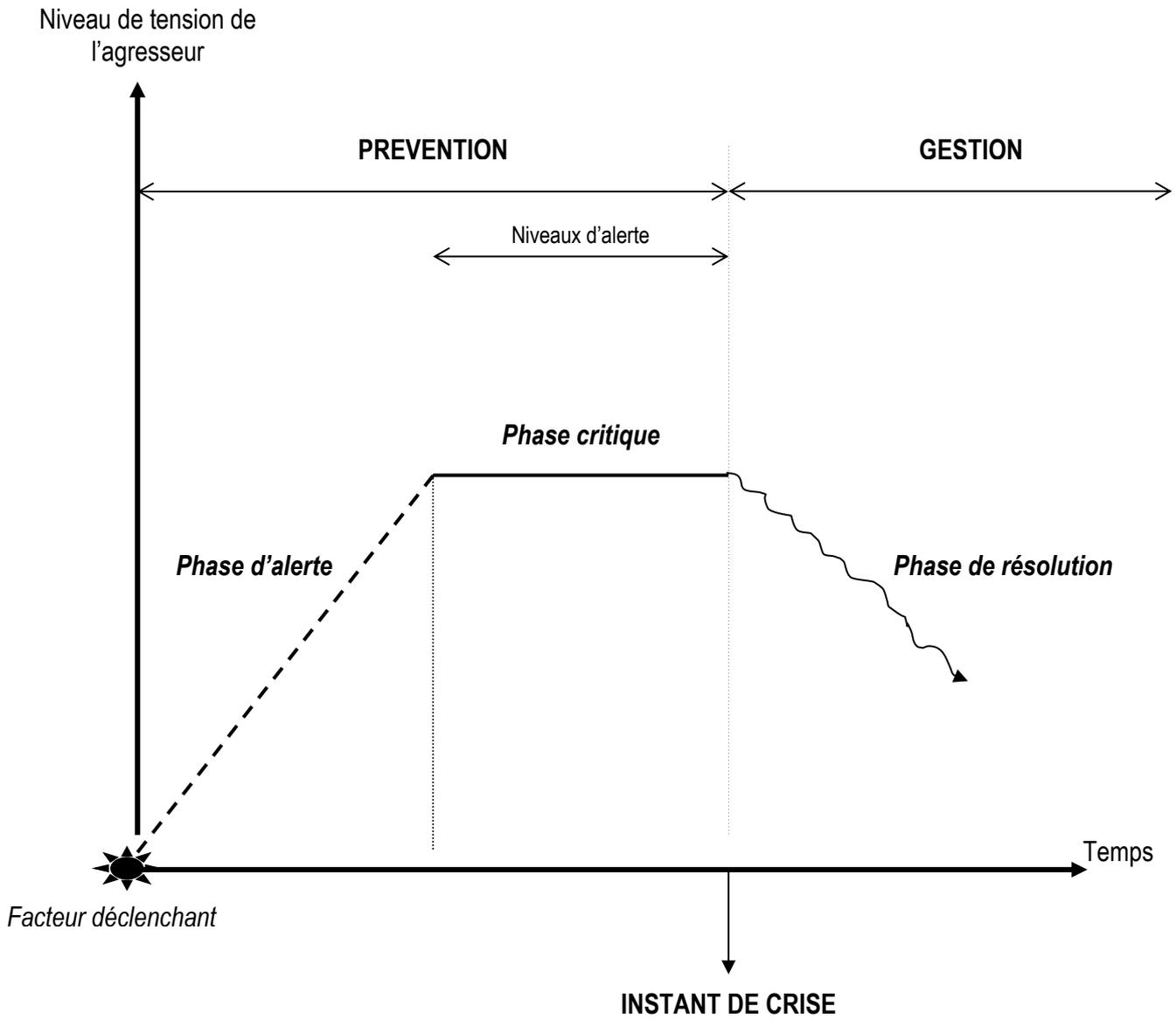
KEOLIS
INSTITUT

FORMATION – ACCOMPAGNEMENT - CO
PARIS – NANTES- PÉRIGUEUX– MARSEILLE

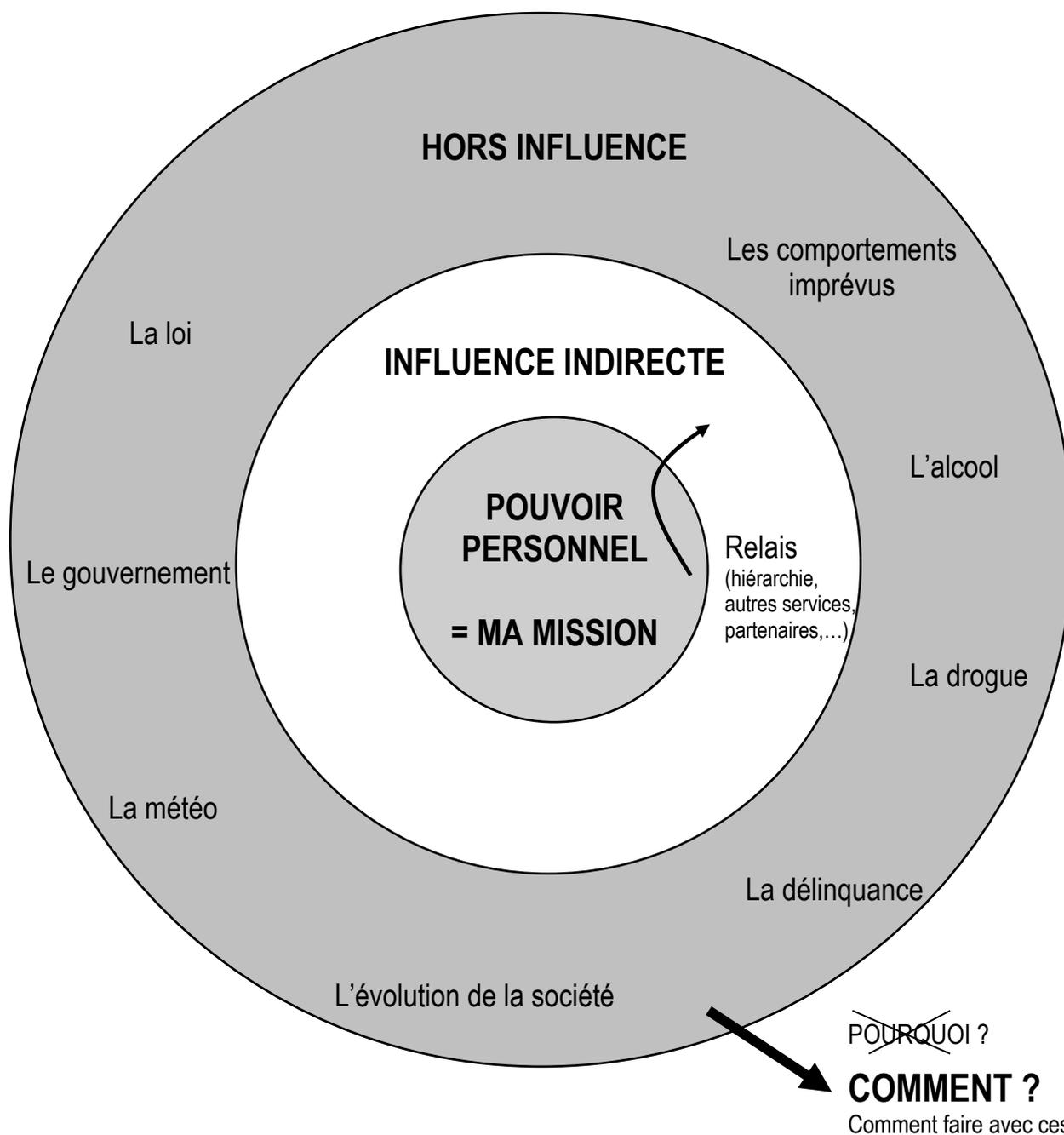
59, avenue Victor Hugo 75116 Paris –
Tél. : 01 45 78 37 76 Fax. : 01 40 58 18 09 –
contact@managerformation.fr



Le conflit



Ma perception de ma mission "Les cercles d'influence"



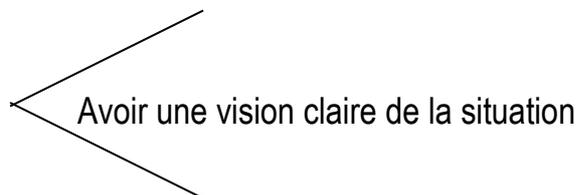
MON RÔLE GAGNANT DANS LA STRUCTURE :

- ☒ Agir : être responsable du traitement de la demande qui vient.
- ☒ Etre impliqué dans la remontée des informations et des difficultés rencontrées pour permettre à ma hiérarchie d'identifier et de négocier les moyens de résoudre les problèmes.

Une démarche d'action

1. OBSERVER

- ➔ Ecoute – Regard
- ➔ Faits : QQQCCP



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

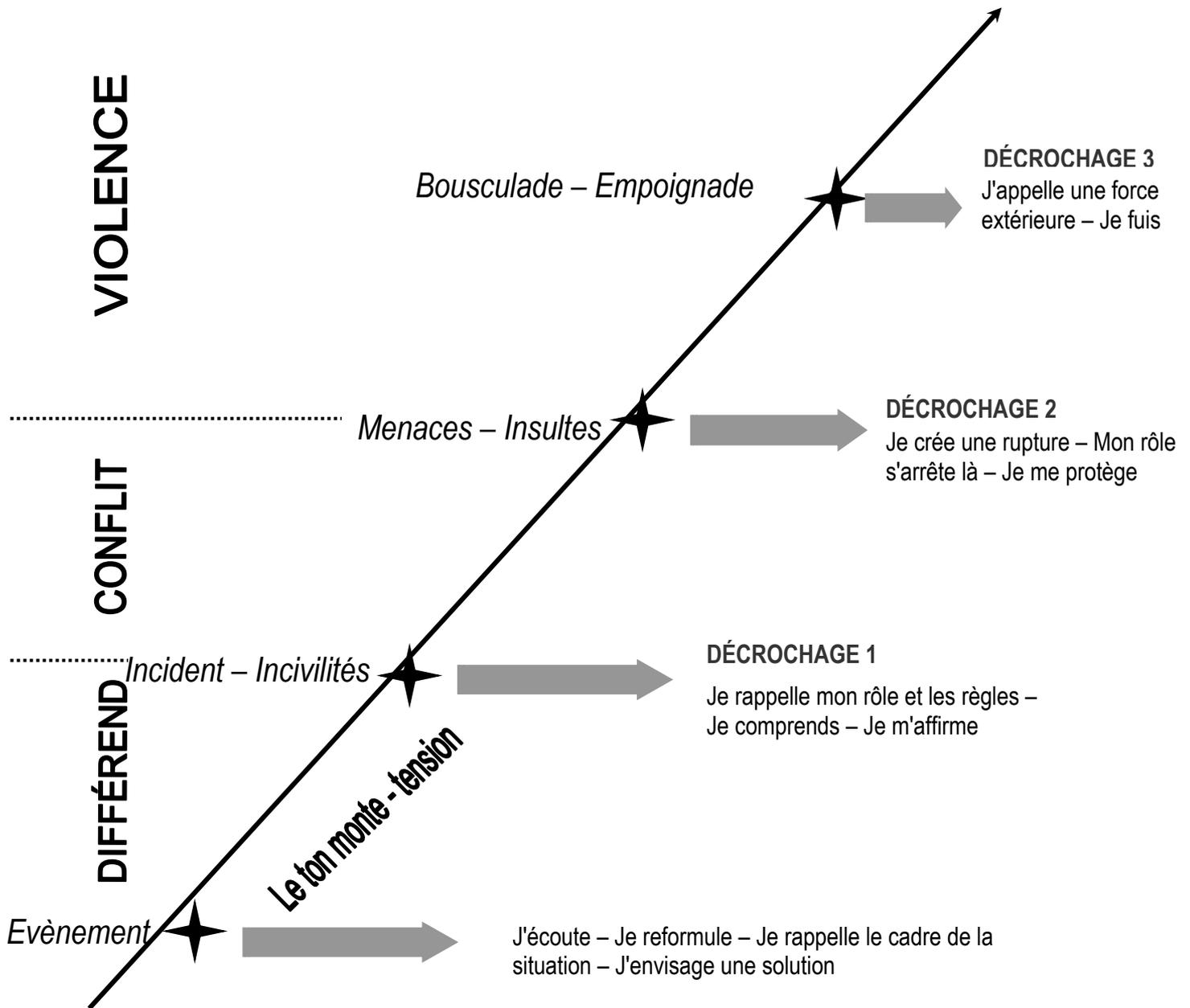
1) + 3) **FONCEUR**

2) + 3) **TECHNOCRATE**

1) + 2) **POLITICIEN**

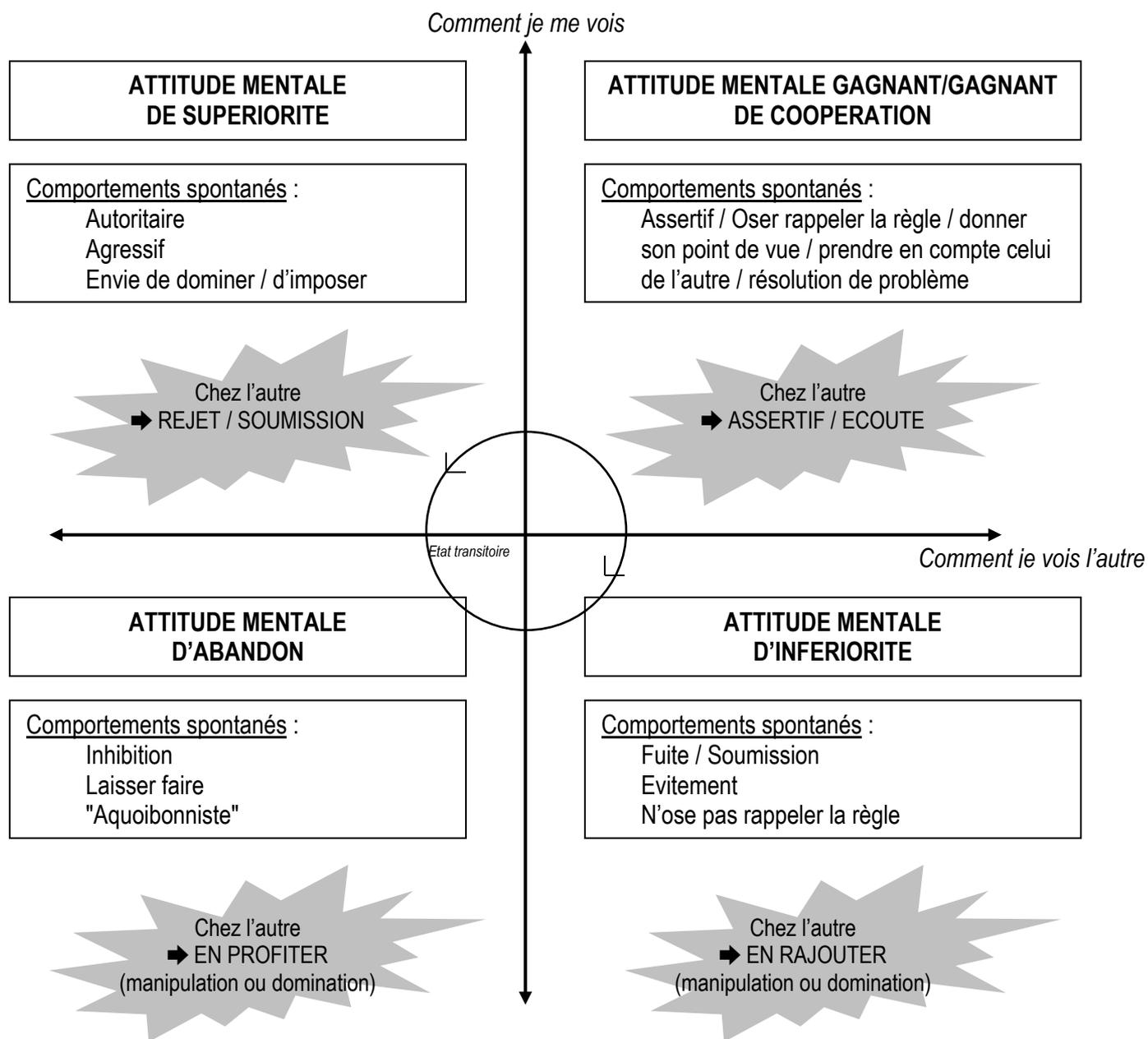


La spirale du conflit



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 HERISSON – NI PAILLASSON**

L'intentionnalité

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 ?

Identifier 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.

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

Les émotions

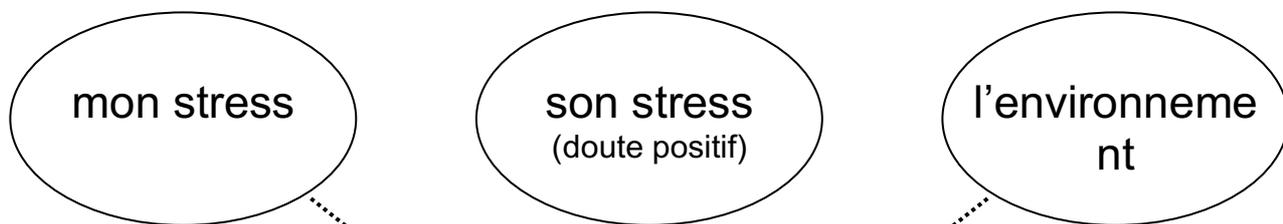
PEUR 	COLERE 	TRISTESSE 	JOIE 
<p>Agité Angoissé Anxieux Chancelant Coincé Confus Coupable Craintif Défensif Démuni Désorienté Dévalorisé Effrayé Emotif Faible Fourbe Harcelé Humble Incertain Inhibé Modeste Nerveux Panicé Perdu Pessimiste Plein d'appréhension Tendu Timide Timoré Troublé</p>	<p>Affamé Agacé Amer Choqué Contrarié Critique Détesté Dur Energé Envieux Excité Fâché Frustré Furieux Hostile Hystérique Insatisfait Jaloux Mécontent Mesquin Provoqué Qui proteste Rancunier Renfrogné Révolté Sauvage Sous pression Suffisant Trahi Trompé</p>	<p>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</p>	<p>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 Reconnaisant Satisfait Tendre</p>



Les 4 réponses positives appropriées :

<i>PROTECTION</i>	<i>CHANGEMENT</i>	<i>RECONFORT</i>	<i>PARTAGE</i>
-------------------	-------------------	------------------	----------------

Les différentes stratégies de réponse : le comportement nourrit le comportement ou



Le comportement nourrit le comportement

**IGNORER
L'AGRESSIVITÉ**

Faciliter la relation

- Etre Calme
- Écouter = accueillir
- Se mettre en phase
- Négocier "gagnant-gagnant"
- Gestuelle (gestes, postures, attitudes, distance,...)
- Se dégager de la logique mimétique

LES 3 "A"

- Accueil
- Assertivité
- Attitudes non verbales

LES 4 TEMPS DE LA PERSUASION



**RELATION
GAGNANT / GAGNANT**

CHOIX

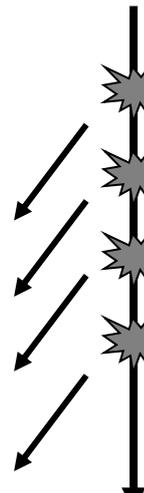
Quel est mon objectif ?

- Professionnel : ma mission*
- Personnel : bonne journée*
- ETRE EFFICACE**

**RÉPONDRE
À L'AGRESSIVITÉ**

Freiner la relation

- Mauvais contact
- Incompréhension
- Énervement
- Dérapage
- Rupture de la relation
- Chercher à avoir raison
- Etre dans le mimétisme



Les portes de sortie :

- Savoir se taire*
- Faire une pause*
- Démasquer*
- Appeler un tiers*
- Décrocher*

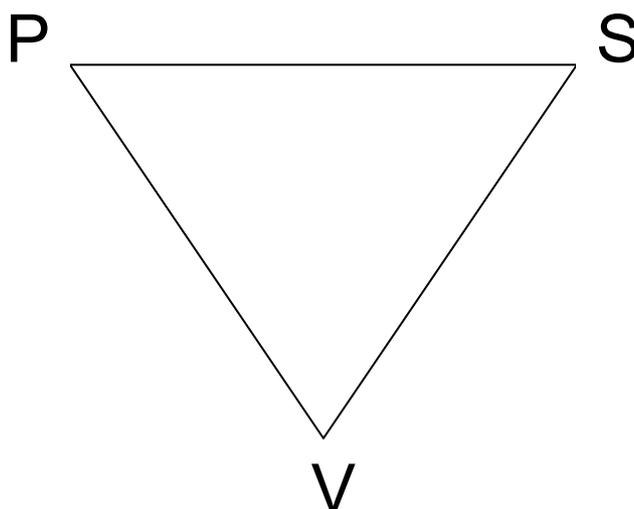


**RELATION
GAGNANT / PERDANT**

- Conséquences médicales
- Conséquences commerciales
- Conséquences psychologiques
- Conséquences juridiques
- Conséquences professionnelles

Le triangle dramatique

Définition : Dans toutes les tragédies ou comédies grecques, les personnages se répartissent 3 rôles principaux : le SAUVEUR, le PERSECUTEUR et la VICTIME. Dans ces pièces, la répartition des rôles change. Ces changements constituent le cœur de l'intrigue. Nous retrouvons le même schéma dans la vie quotidienne et professionnelle.



SAUVEUR : Personne qui vient à l'aide de quelqu'un ou fait quelque chose pour lui, sans que celui-ci en ait fait la demande directe, ni qu'elle-même soit instituée pour le faire.

Souvent PARENT NOURRICIER excessif.

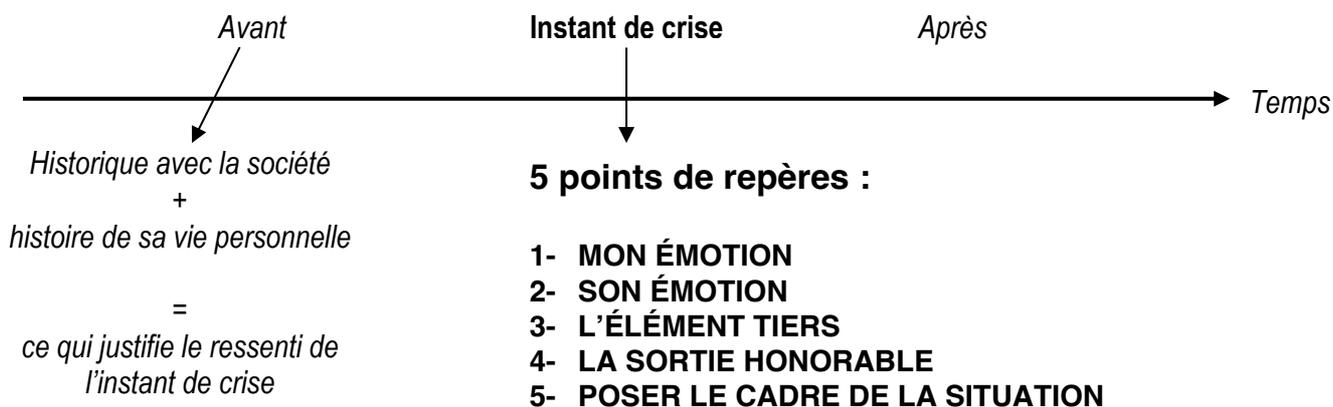
PERSECUTEUR : Personne qui adresse des reproches, des accusations, des critiques de façon non constructive.
But avoué : faire changer les autres selon son idée.
But caché : rejeter sur eux la responsabilité de ses échecs ou de ses problèmes, ou de justifier un comportement auquel il tient.

PARENT NORMATIF ayant une position de vie + - .

VICTIME : Personne qui se met en position d'être critiquée et malmenée (persécutée) ou secourue et soutenue par apitoiement (sauvée) sans reconnaître sa responsabilité.

ENFANT ADAPTÉ SOUMIS ou ADAPTE REBELLE en position de vie - +.

L'instant de crise



1- APPRIVOISER MON ÉMOTION

Il s'agit ici de reconnaître mes émotions et de me rappeler leur rôle.

- Surseoir à mes impulsions, attendre un moment plus favorable pour "vider la corbeille à linge sale".
- Agir sur mon corps : respiration, posture, position, voix, gestes, regard...
- Agir sur mon mental : mes convictions, mon objectif, ma mission, mon image de l'autre.
- Diagnostiquer le danger et l'urgence... en identifiant les ressources du cadre et de chacun.
- Passer à l'action, mais ne faire dans l'urgence que des gestes d'urgence !

2- SON ÉMOTION

Il s'agit d'accueillir l'émotion de l'autre : prendre le temps pour montrer verbalement et physiquement que l'on a vu son émotion.

- Le laisser l'exprimer complètement.
- Donner à l'autre un signe de reconnaissance, lui offrir un espace d'expression, signifier le respect par le ton, le geste et le regard.
- Décoder son agressivité : être à l'écoute de sa personne, tout en le contenant dans un cadre.
- Evoquer un point commun, une valeur commune... au-delà du différend.
- Sinon, on n'est pas en phase.

3- L'ÉLÉMENT TIERS

Il s'agit de trouver, d'inventer un élément tiers, c'est-à-dire de faire diversion pour casser la tension qui règne (pause, café, ...).

- L'espace (éloignement, isolement,...) et le temps (différer tout ce qui peut l'être).
- Une tierce personne (témoin, intervenant, médiateur) ou le groupe.
- Une rupture, un changement de registre, de ton, humour (rester dans le respect...).
- Un évènement qui fait diversion : dans les cas de rencontres "à risques", une stratégie peut être préparée en équipe avec des codes : sonnerie de téléphone, arrivée d'un collègue avec un café...

4- LA SORTIE HONORABLE

Il s'agit d'offrir une sortie honorable pour vous deux : proposer quelque chose qui va dans son sens et non pas contre lui.

Cela passe, notamment, par lui offrir des pistes de solutions potentielles réalistes (attention, ne pas lui faire des propositions irréalistes).

5- POSER LE CADRE DE LA SITUATION

Il s'agit ici de préparer l'après instant de crise, sinon on risque d'être exposé en permanence à des instants de crise.

- Dire les règles du jeu, c'est les faire exister.
- Elle est régie par quelle loi, quelles règles, quel contrat ?
- Quelles sont les sanctions encourues ?
- Quel est mon statut et où suis-je par rapport au conflit ?
 - partie prenante (dans une relation éducative, hiérarchique, partenariale)
 - tiers (éducateur, garant de la loi, arbitre, renfort d'une partie, intervenant neutre)
- Distance sociale : rappeler le contexte, les conventions (lieu de travail, événement stressant...)