



FORMATION – ACCOMPAGNEMENT - CONSEIL
PARIS – NANTES- PERIGUEUX- MARSEILLE

59, avenue Victor Hugo 75116 Paris – Tél. : 01 45 78 37 76 / 01 45 77 27 78 – Fax. : 01 40 58 18

contact@managerformation.fr

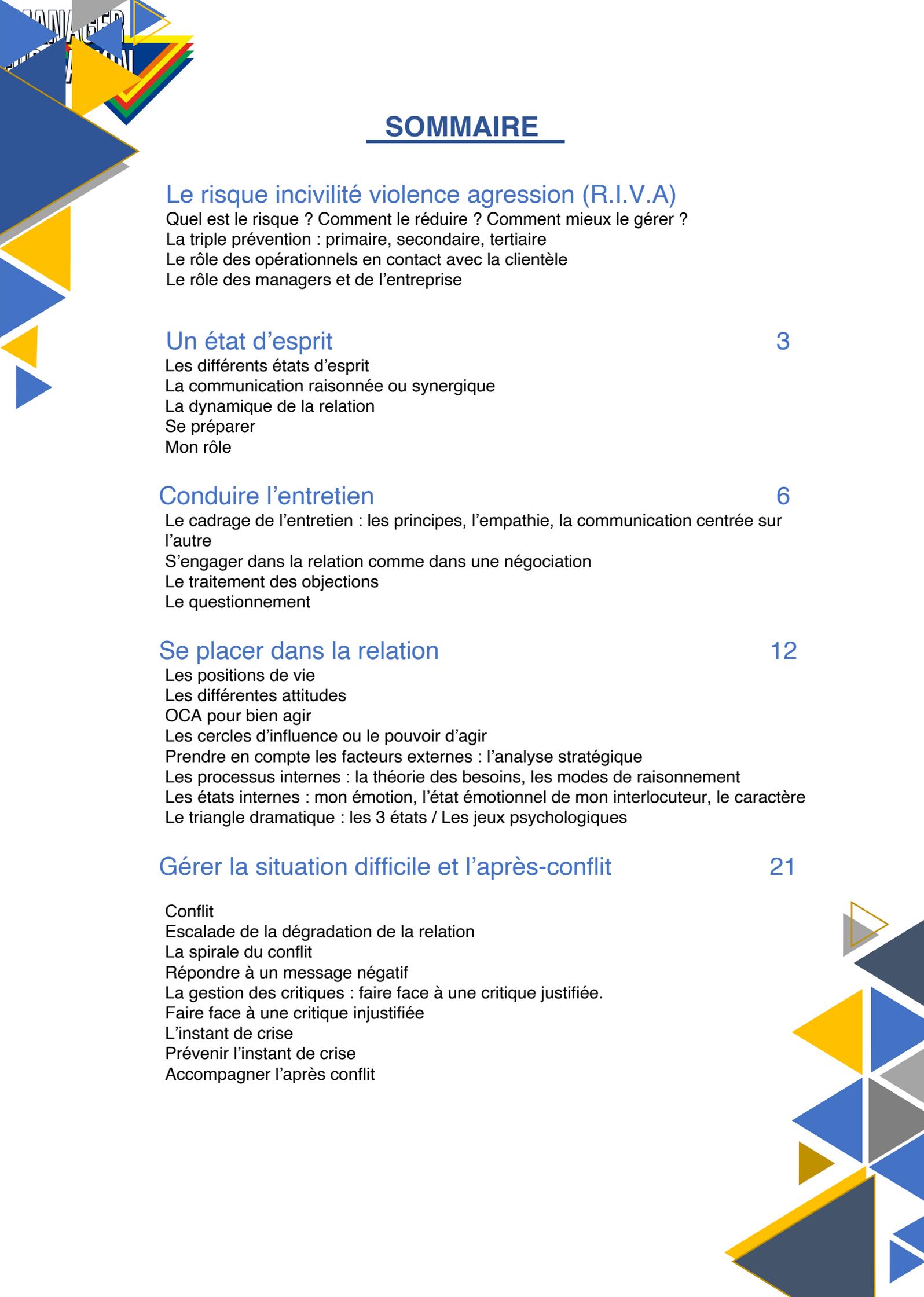
Site web : <https://managerformation.org/>

Gestion du face à face dans la relation de tension

 RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

CRE

COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE



SOMMAIRE

Le risque incivilité violence agression (R.I.V.A)

Quel est le risque ? Comment le réduire ? Comment mieux le gérer ?

La triple prévention : primaire, secondaire, tertiaire

Le rôle des opérationnels en contact avec la clientèle

Le rôle des managers et de l'entreprise

Un état d'esprit

3

Les différents états d'esprit

La communication raisonnée ou synergique

La dynamique de la relation

Se préparer

Mon rôle

Conduire l'entretien

6

Le cadrage de l'entretien : les principes, l'empathie, la communication centrée sur l'autre

S'engager dans la relation comme dans une négociation

Le traitement des objections

Le questionnement

Se placer dans la relation

12

Les positions de vie

Les différentes attitudes

OCA pour bien agir

Les cercles d'influence ou le pouvoir d'agir

Prendre en compte les facteurs externes : l'analyse stratégique

Les processus internes : la théorie des besoins, les modes de raisonnement

Les états internes : mon émotion, l'état émotionnel de mon interlocuteur, le caractère

Le triangle dramatique : les 3 états / Les jeux psychologiques

Gérer la situation difficile et l'après-conflit

21

Conflit

Escalade de la dégradation de la relation

La spirale du conflit

Répondre à un message négatif

La gestion des critiques : faire face à une critique justifiée.

Faire face à une critique injustifiée

L'instant de crise

Prévenir l'instant de crise

Accompagner l'après conflit

Un état d'esprit

...ou l'importance de principes clés



Les différents "états d'esprit"

Objectifs	Type d'entretien	Climat de l'entretien	Niveau d'entente
Détruire l'autre, déstabiliser	Polémique	Déplorable	- / -
Marquer son territoire	Guerre de tranchées, avec réfutations successives	Tendu	-
Obtenir à tout prix	Gagnant / Perdant Obtenir le max, voire manipulation	Méfiant	+ / -
Construire un partenariat à LT	Coopération Recherche d'une solution gagnant/gagnant	Confiance	+
S'entendre avec l'autre	Collusion Préserver la relation	Connivence	+ / +

Conclusion : Le bon "état d'esprit" :

Il s'agit dans le cadre de la gestion du face à face de promouvoir une communication synergique, basée sur le recentrage d'un objectif commun, la clarification du problème, l'ouverture d'options, la création d'un compromis.

Cet état d'esprit présente l'avantage de :

- Créer un climat de résolution de problèmes
- De "vaincre le problème" plutôt que de "vaincre l'autre"
- D'adopter une attitude inconditionnellement constructive au niveau de la relation

La communication raisonnée ou synergique

Selon Roger FISHER et William URY : « Comment réussir une négociation » 1982

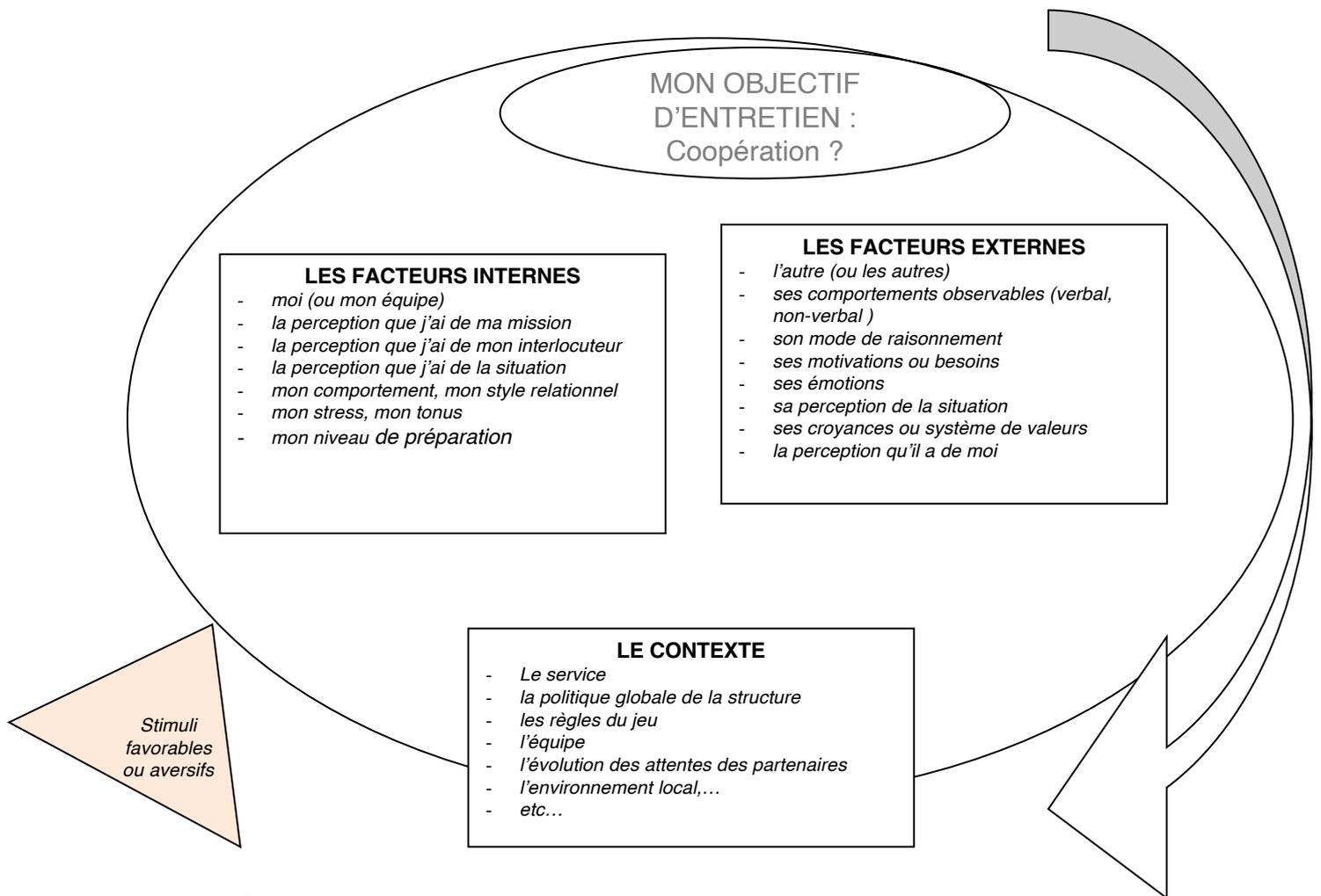
Communication positionnelle : S'arc-bouter à des positions affirmées en tant que telles. La communication devient alors une tentative d'échapper à la dégradation progressive des « positions affichées » (de départ) vers des positions intermédiaires (jeu de discussions âprement discutées).

Communication raisonnée selon 4 principes :

1. Traiter séparément les questions des personnes et les questions de fond.
2. Se concentrer sur les intérêts et non sur les positions.
3. Inventer des options de gain mutuel.
4. Recourir à des critères objectifs.

Communication conflictuelle	Communication synergique
<ul style="list-style-type: none"> ■ Prise de position rigide. ■ Stratégie offensive ou défensive : méfiance, tension. ■ Issue avantageuse recherchée pour soi. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recentrage sur un objectif commun. ■ Clarification des problèmes : climat de confiance. ■ Ouverture d'options. ■ Compromis accepté par tous.

Comprendre la dynamique de la relation



Se préparer

- **SE PREPARER MENTALEMENT**
Techniques de pensées positives avant un appel ou un entretien difficile
- **SE PREPARER TECHNIQUEMENT**
Recenser les pièces du dossier et anticiper les stratégies possibles
- **SE PREPARER PHYSIQUEMENT**
Connaissance de l'environnement, repérage et assistance éventuelle

Délimiter mon rôle

Interface entre des intérêts potentiellement contraires, la bonne gestion de la relation passe par **une éthique irréprochable.**

- **Identifier** la situation
- **Rechercher** « la juste » indemnisation qui va satisfaire l'entreprise et les clients

Conduire l'entretien

...ou l'art de la navigation



Le cadrage de l'entretien

a) Les principes

- Présenter la manière de positionner l'entretien (un problème que nous souhaitons résoudre ensemble) et la manière de conduire cette négociation.
- Obtenir l'accord des interlocuteurs de traiter ensemble le problème,
- Établir le contact,
- Obtenir la disponibilité de l'interlocuteur,
- Convenir des règles du jeu et verrouiller l'accord sur le choix d'une démarche de communication synergique,
- Écouter et comprendre la demande de l'interlocuteur,
- En déduire le besoin psychologique correspondant et sur lequel il conviendra ensuite de se centrer,
- Questionner, clarifier si nécessaire avant toute démarche d'argumentation
- Reformuler et s'assurer que notre interlocuteur a le sentiment d'être compris.

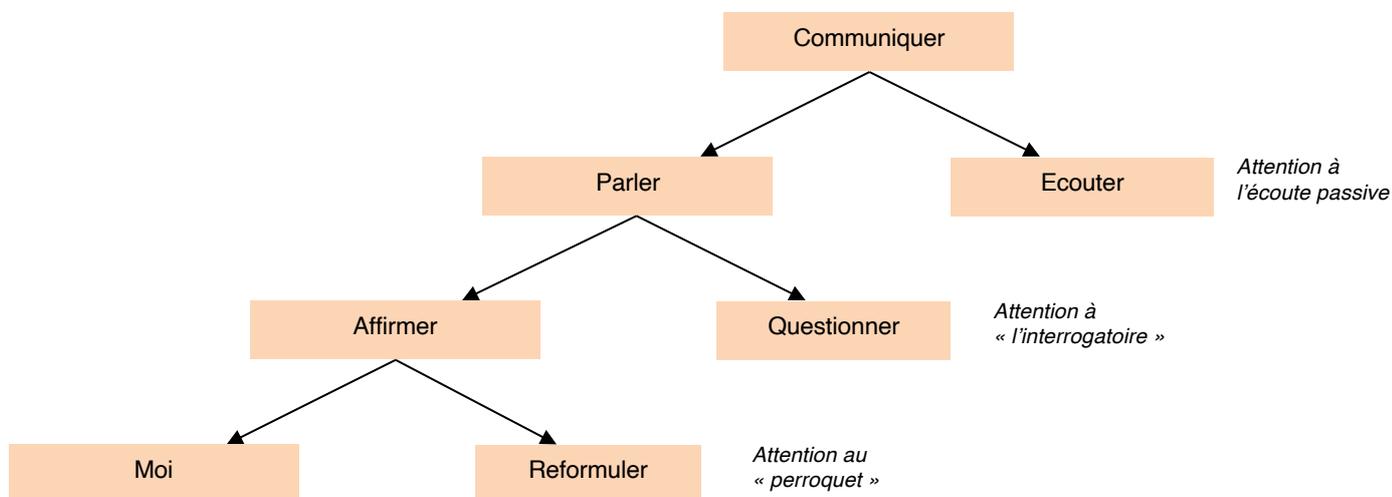
b) L'empathie

Selon Carl Rogers, capacité de percevoir le cadre de référence interne d'une autre personne avec exactitude, et avec les composantes émotionnelles qui s'y rattachent. Capacité de se mettre à la place de l'autre en restant soi-même, et donc être en phase avec ce que vit l'autre.

Les points de repères :

1. Être capable de se taire
2. Savoir rester neutre : ne pas manifester ses propres opinions, ses préférences ou ses répulsions
3. Ne pas commenter les réponses de l'autre mais l'inciter à la précision et à verbaliser son ressenti
4. Savoir supporter le silence
5. Faire le vide de toutes ses autres préoccupations et ne se centrer que sur ce que l'autre dit
6. Se débarrasser de tout préjugé préalable
7. Ne pas interrompre le discours de l'interlocuteur : attendre une pause ou la fin d'une phrase pour intervenir
8. Ne poser qu'une question à la fois et surtout, ne pas répondre soi-même aux questions posées
9. S'adapter au rythme de l'interlocuteur : en particulier s'il est hésitant
10. Utiliser la reformulation et les questions ouvertes (QQCOQP)

c) La communication centrée sur l'autre



S'engager dans la relation comme dans la négociation

Déroulé : les 3 C

I - Phase de Consultation

Il s'agit de montrer à son interlocuteur que l'on cherche à :

- Comprendre la situation
- Respecter les intérêts de notre interlocuteur

Pour cela il convient de pratiquer :

- L'écoute et le questionnement pour rechercher les faits
- La reformulation pour s'assurer de la compréhension
- L'empathie pour être en phase avec son interlocuteur

Et d'éviter :

- d'être réactif
- de poser des questions en rafale
- d'étouffer une question par une réponse

II - Phase de Confrontation

Deux stratégies peuvent être adoptées.

A - Stratégie offensive (directe)

Elle consiste à présenter franchement ses attentes (maximum justifiable)

1. Obtenir la disponibilité de son partenaire
2. Enoncer de manière assertive la solution sans autoritarisme, ni soumission
3. Argumenter à l'aide de preuve, (les faits irréfutables, témoignage...)
4. Attendre la réaction de son interlocuteur :
 - Résistance
 - Esquive
 - Interrogation
5. Résister à l'objection
 - Accepter les objections
 - Ne pas avoir réponse à tout
 - Rebondir sur l'objection
 - Repartir sur l'argument le plus fort, qui n'a pas fait l'objet d'objections
6. Relativiser sa proposition
 - Afin d'atténuer l'offensivité de votre partenaire, atténuez-vous même les limites de votre proposition.

B - Stratégie laisser-faire (indirecte)

C'est une démarche indirecte qui consiste à laisser à son interlocuteur l'initiative. Cette tactique commence donc par une écoute coopérative, pour à partir d'un moment, passer à une phase de contre argumentation.

1. Poser le problème
2. Récupérer les réactions de son interlocuteur. Il s'agit de récupérer les perceptions de son interlocuteur
3. Inviter l'interlocuteur à faire une proposition.
4. Évaluer immédiatement la qualité de l'offre (inacceptable, intéressant)
5. Préparer les objections par des questions sur les thèmes flous
6. Faire une contre-proposition qui intègre les intérêts de votre partenaire

III - Phase de Conciliation

A - Dans le cadre d'une stratégie offensive

- Maintenir sa proposition haute ou concéder un ou deux points
- Échanger des compensations

B - Dans le cadre d'une stratégie "laisser-faire"

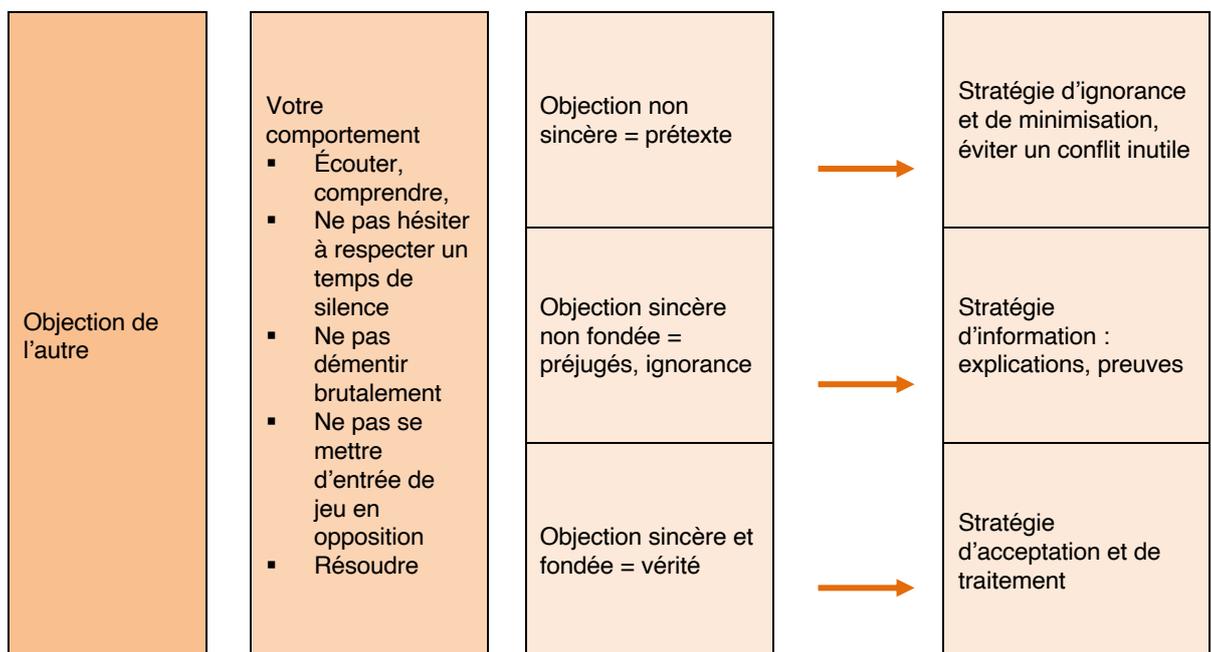
- Faire une contre-proposition
- Apporter de nouveaux éléments et les faire accepter en échange d'un accord global
- Donner son accord moyennant le retrait "sec" de certains éléments.

C - De toute façon, quelle que soit la stratégie adoptée, il convient de :

- Mettre en commun les critères acceptables
- Écarter les propositions inacceptables
- Rechercher ensemble une proposition consensuelle

Répondre aux objections :

Le schéma général

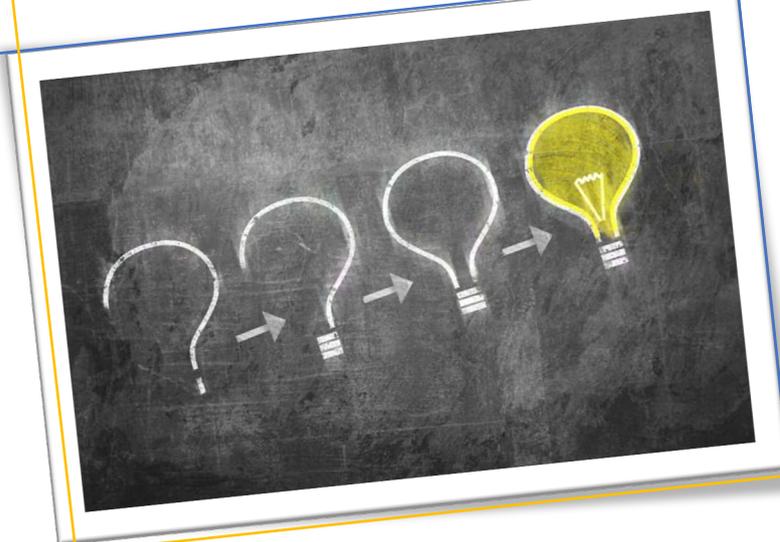


Le questionnement

Pourquoi	COMMENT	
<u>Pour s'informer</u> <input type="radio"/> Pour savoir <input type="radio"/> Pour obtenir une information <input type="radio"/> Pour comprendre le besoin	OUVERTE FERMÉE	Qu'est-ce que, quel est votre avis ? Pourquoi ? Comment ? Qu'entendez-vous par là ? Qu'est-ce qui vous gêne ? Est-ce que ? Etes-vous ? Avez-vous ? Qui ? Quoi ? Quand ? Combien ?
<u>Pour approfondir</u> <input type="radio"/> Pour aider à comprendre <input type="radio"/> Pour faire réfléchir <input type="radio"/> Pour vérifier si vous avez bien compris	REFORMULATION CONTRÔLE	Comment ça, désagréable ? Donc, si je comprends bien, vous pensez que... ?
<u>Pour clarifier</u> <input type="radio"/> Pour recueillir davantage de matière sans en avoir l'air <input type="radio"/> Pour mettre à l'aise	INCITATION VERBALE A CLARIFIER	Dites-moi précisément ? Expliquez- en détail ? Montrez-moi Vous m'avez dit ... montrez moi, Expliquez moi exactement où ils se situaient
<u>Pour orienter</u> <input type="radio"/> Pour donner du temps pour réfléchir <input type="radio"/> Pour supposer <input type="radio"/> Pour suggérer <input type="radio"/> Pour conclure <input type="radio"/> Pour faire dire oui	SUGGESTIVE ALTERNATIVE	Ne pensez-vous pas qu'il y ait un risque de... ? Ne pensez-vous pas que... ? Avez-vous déjà entendu parler de... que nous avons... ? Préférez-vous que je ... ou que je vous donne l'information pour le faire ?

Se placer dans la relation

...ou l'utilité de la préparation



Maîtriser les facteurs internes

1- Les positions de vie

JE + TU -

DOMINATION

- Je me survalorise et dévalorise l'autre.
- Agressif, batailleur, critique, manque de confiance et de sensibilité.
- "C'est de ta faute".
- Stratégies : affrontement par la force, pressions, menaces, faire naître chez l'autre l'anxiété et la soumission.

VISUALISER LES ASPECTS POSITIFS DE L'AUTRE : CE QU'IL PEUT M'APPORTER...

JE + TU +

COOPÉRATION CONSCIENTE

- Je m'accepte et j'accepte l'autre.
- Confiance en moi et en autrui.
- Émotions et expressions permises.
- Stratégies : quel est mon problème ? Cherchons ensemble une solution pour parvenir aux objectifs communs.

LA POSITION EFFICACE

JE - TU -

RÉSIGNATION

- Je me dévalorise et dévalorise l'autre.
- "A quoi bon ?".
- "C'est ma faute et ta faute".
- "Nous n'y pouvons rien".
- Stratégies : appréhension, fuite, peur.

**MOBILISER SES RESSOURCES
FAIRE UNE PAUSE**

JE - TU +

SOUSSION

- Je me dévalorise et survalorise l'autre.
- Complaisance, culpabilité, confiance non raisonnée en autrui, besoin d'aide, naïveté.
- "C'est de ma faute".
- Stratégies : effacement, défaite d'avance, soumission aux pressions, humiliation.

**SE REMETTRE EN CONTACT MENTAL
AVEC SES SUCCÈS PASSÉS.**

2- Avoir une attitude mentale appropriée : les différentes attitudes

Attitudes Positives	<p>Compréhension C'est le contraire de l'interprétation : ne pas juger à travers ses propres références, mais se mettre à la place de l'autre.</p>
	<p>Enquête Recueillir davantage d'informations sur ce qu'exprime l'interlocuteur, pour saisir au mieux sa pensée : questionner, faire parler Interlocuteur : "C'est un incident fréquent" Vous "Qu'appellez-vous fréquent ?"</p>
Attitudes Neutres	<p>Soutien Vouloir tranquilliser en minimisant l'importance des faits ou l'intensité des sentiments "Ce n'est pas grave" "Ne vous en faites pas"</p>
	<p>Conseil Dire à l'autre ce qu'il devrait faire ou ne pas faire. "À mon avis, vous devriez..." "Ce qu'il faut faire dans ce cas..."</p>
Attitudes Négatives	<p>Jugement Juger, évaluer ce qui est bien, convenable, faisable. Ou bien ramener à soi. "Ce n'est pas bien de se désespérer comme cela" "Tenez, c'est comme moi..."</p>
	<p>Interprétation Tenter de trouver la signification profonde de ce qui est dit : on donne une interprétation des faits ou de la personne. "Si vous me dites cela, c'est parce que dans le fond de vous-même..."</p>

1. OBSERVER

- ➔ Les faits
- ➔ Les questions à se poser ou à poser (vérifier)
- ➔ Le tableau de bord de la relation
- ➔ QQQQCCP
- ➔ Écoute – Regard

JE CONSTATE

2. COMPRENDRE

- ➔ Évaluer les attentes de l'autre, l'état psychologique, ...
- ➔ Déterminer les enjeux pour moi, pour ma mission, pour le service.
- ➔ La relation entre nous, les risques, les conséquences, ...

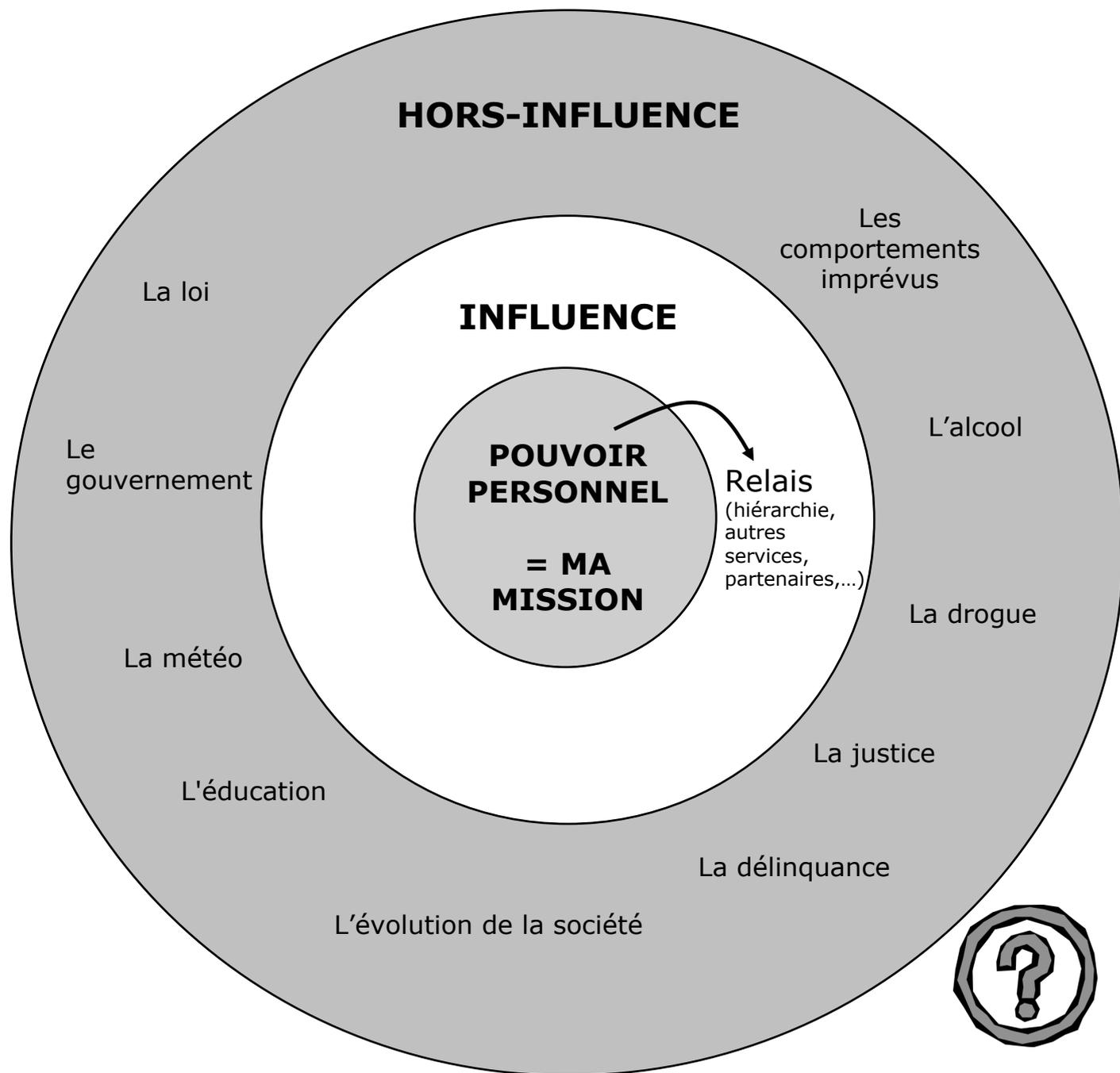
J'EN DEDUIS

3. AGIR

- ➔ Le meilleur plan d'action possible
- ➔ La meilleure proposition possible G/G
- ➔ Passer le relais

JE PROPOSE

Le cercle d'influence



~~POURQUOI ?~~

COMMENT

Comment faire avec ces contraintes ?

L'analyse stratégique

Acteurs	Ses ressources	Ses enjeux ?	Quelle est l'Incertitude	Qui la contrôle ?	Stratégie prévisible

Motivation et raisonnement

La théorie des besoins ou « Qu'est-ce qui fait courir mon interlocuteur ? »

La Pyramide de Maslow

Réalisation de soi



Reconnaissance



Appartenance



Sécurité



Besoins primaires

Les besoins de mon interlocuteur

Se dépasser
Accomplissement



Valorisation image
Responsabilisation



Échanges



Éliminer l'incertitude



Qualité de vie professionnelle

Cerveau dominant	Mode de raisonnement	Comportement	Pistes pour s'adapter
Reptilien	Physique	Réaction instinctive, rapide, instantanée surtout s'il se sent menacé	Calme, écoute, attendre la baisse de la tension, trouver des informations complémentaires, savoir reporter, faire une pause, ...
Cerveau limbique	Normatif	Respect des règles, valeurs, procédures, habitudes... 'Devoir', 'falloir' sont des verbes qu'il utilise souvent	Ne pas se mettre en opposition avec ses normes et lui montrer que ce qu'on lui propose est complémentaire à ses normes. Il est également sensible au recours à l'autorité, ou voire à un expert
	Affectif	Il aime les contacts, il en vit. Il aime prendre soin des autres, il leur est disponible, écoute et aide volontiers	Tolérant, il admet les opinions différentes. Indépendant, il aime faire ce qui lui plaît. Ne pas donc lui imposer, et plutôt le valoriser, lui demander de l'aide, du soutien
Cortex	Analogique	Il se réfère souvent au passé, à son expérience, il généralise souvent à partir de son vécu, il aime avoir raison. Il recherche aussi de nouvelles expériences pour apprendre	Utiliser de préférence l'expérience, les exemples, le concret, et peu de chiffres. Il apprécie les comparaisons avec les 'gens comme lui'
	Logique	Il aime les chiffres, les présentations claires, le langage direct. Efficace et rapide, il organise. Il respecte les règles et les titres	Etre patient, ne pas imposer, utiliser une argumentation solide, avoir des objectifs clairs en tête

Les émotions et la
personnalité

a) Tenir compte de l'état émotionnel : le mien, celui de mon interlocuteur

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



Les 4 réponses positives appropriées :

PROTECTION	CHANGEMENT	RECONFORT	PARTAGE
------------	------------	-----------	---------

b) Le caractère ou le type de personnalité

Rappel : un des premiers à avoir tenté de classer ses semblables, c'est Hippocrate. Sa classification repose sur le fluide prédominant dans l'organisme du sujet : sang, lymphe, bile noire et bile jaune. Puis d'autres comme Kretzmer (1925) ont essayé d'améliorer cette classification en ajoutant des catégories comme le physique : petit, grand, rond, mince, large carrure, musclé, mal développé, et anomalies diverses... Cela dit aujourd'hui ces classifications ne sont guère utilisées car réductrices du genre humain. Les psychologues et psychiatres utilisent d'autres modèles qui leur servent surtout à aider les personnalités dites difficiles : Anxieux, Paranoïaques, Histrioniques, Obsessionnelles, Narcissiques, Schizoïdes, comportement de type A, Dépressif, Dépendant, Passif-dépressif, Evitant, pour les principales, sachant qu'une combinaison est possible entre plusieurs éléments.

En résumé, avec les caractères ou personnalités difficiles :

Faites plutôt :

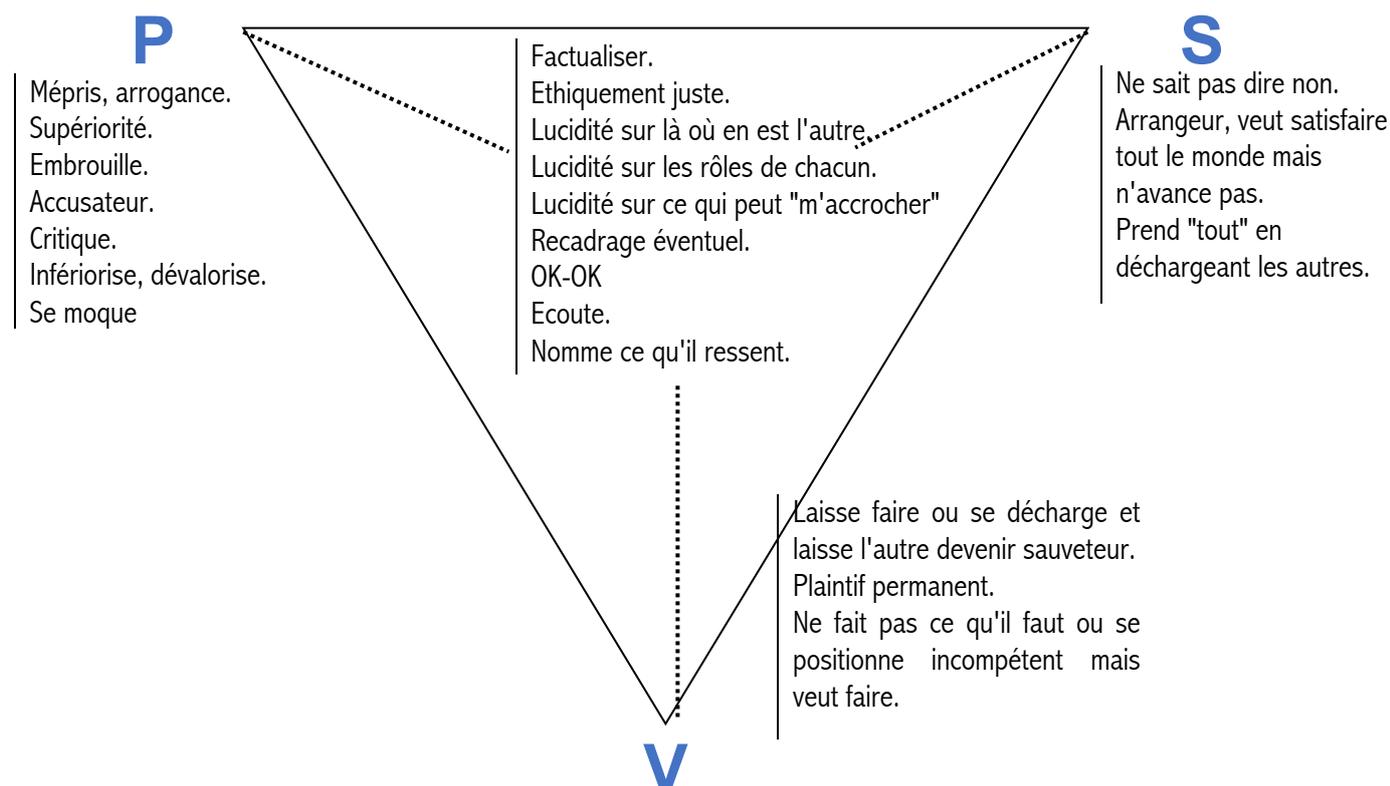
- Essayer de changer ses comportements
- Comprendre ses craintes et ses appréhensions derrière ses comportements difficiles
- Accepter un changement progressif
- Exprimer vos besoins et vos limites
- Accepter un changement incomplet
- Tenir bon sur l'essentiel

A-priori ne faites pas :

- Vouloir changer sa vision du monde
- Penser qu'il s'agit uniquement d'une question de mauvaise volonté
- Exiger un changement rapide
- Faire la morale
- Exiger la perfection, puis tout laisser tomber
- Compatir ou rentrer dans son jeu

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.

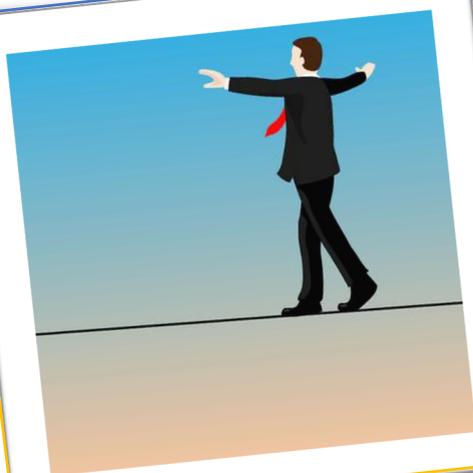


Les 3 principaux rôles

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

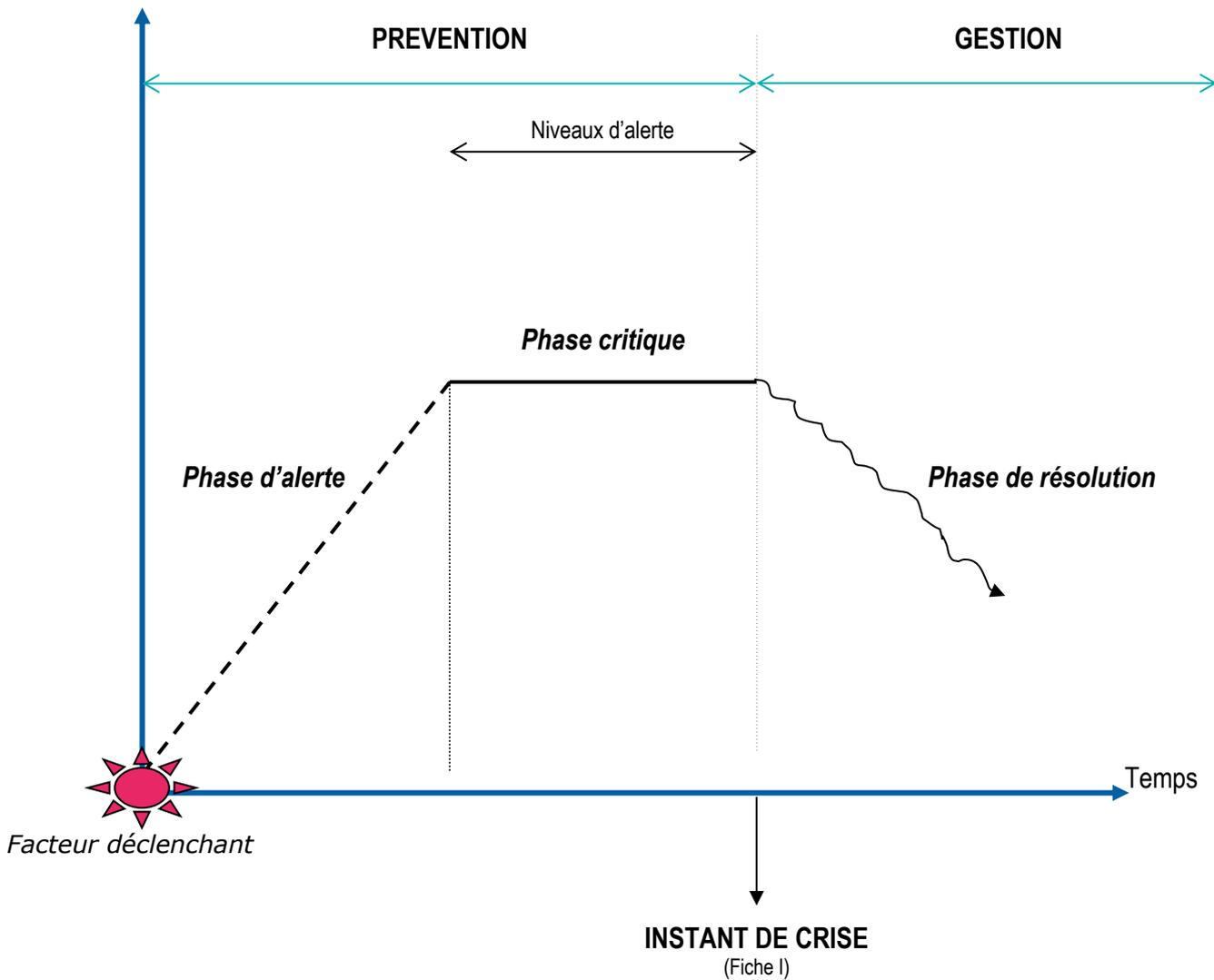
Gérer la situation difficile

...ou comment rester maître de la
situation

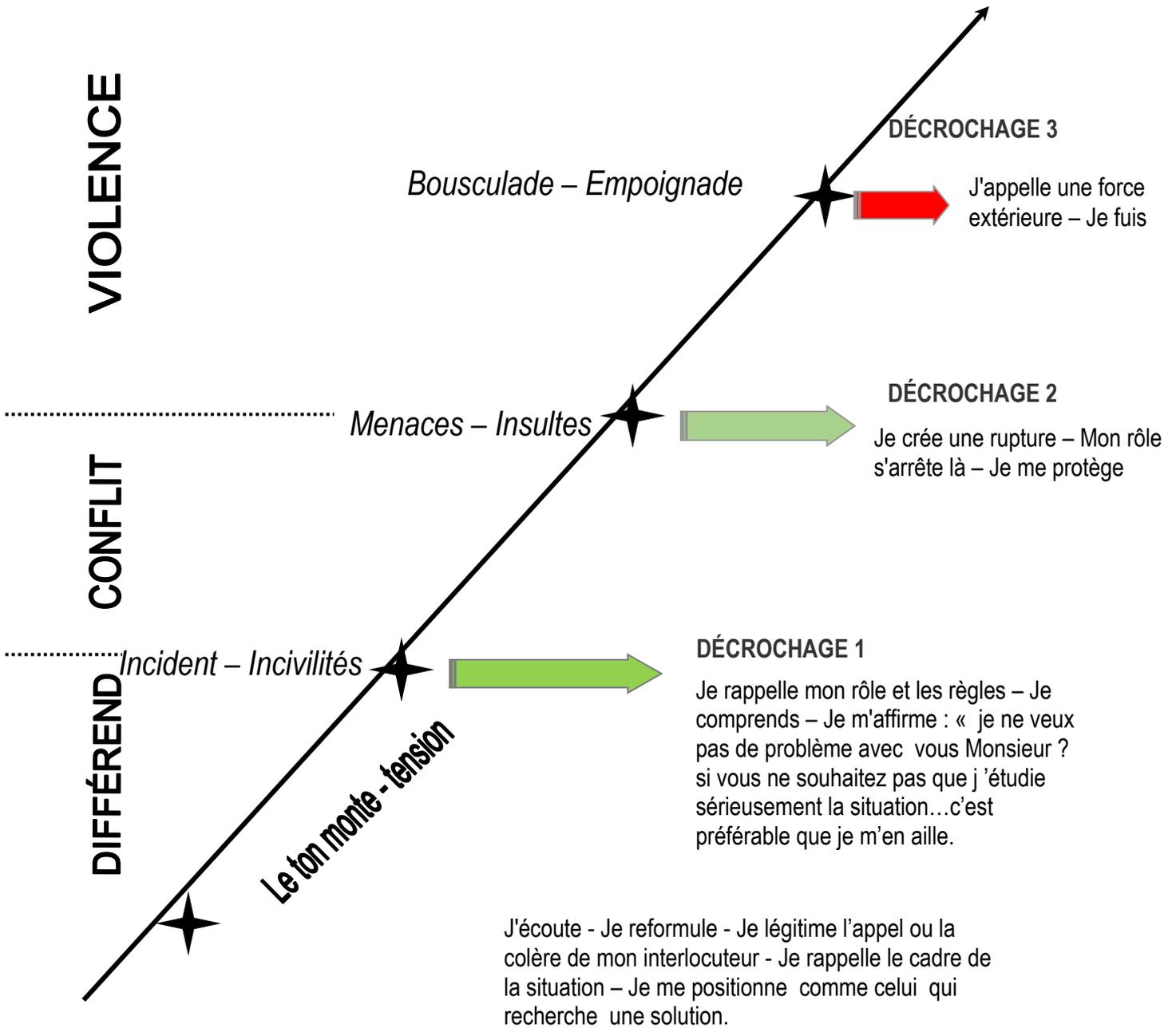


Le conflit : des signaux faibles à l'instant de crise

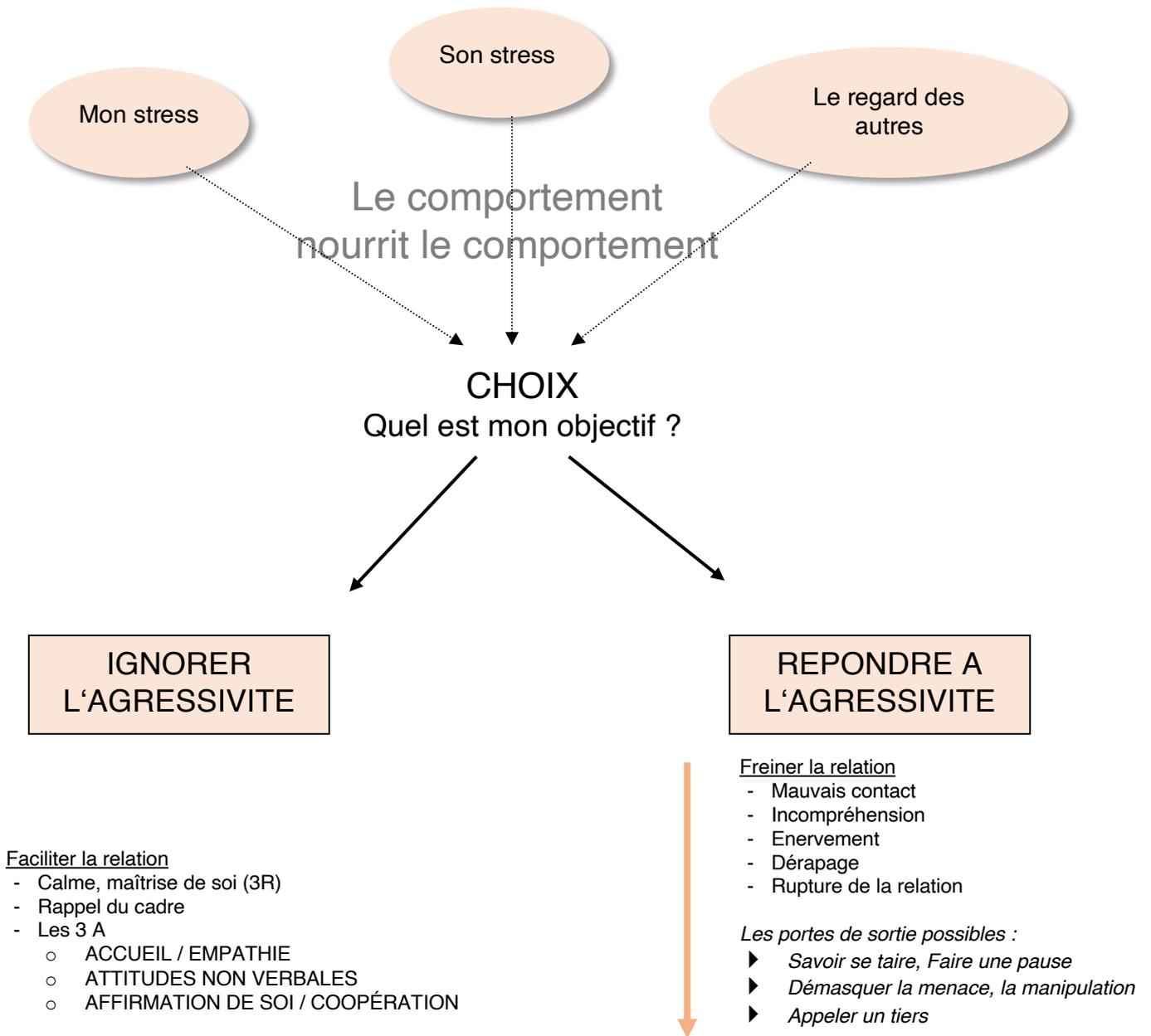
Niveau de tension de l'agresseur



L'escalade vers la violence et les niveaux d'intervention

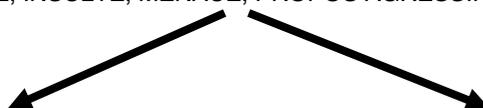


La spirale du conflit : un choix d'y aller ou pas !



Comment répondre à un message négatif

(CRITIQUE, INSULTE, MENACE, PROPOS AGRESSIF...)



JE SUBIS LA SITUATION	JE MAITRISE LA SITUATION
<p><i>Contre moi</i> (« je prends sur moi »)</p> <p>Attention à terme à l'implosion ou à l'explosion</p>	<p><i>Je me préserve</i> = j'exprime mon ressenti ex. "je vous respecte, je vous demande de bien vouloir me respecter..." = je recentre sur ma mission ex. "mon travail consiste à ..." Etes vous d'accord pour que nous.... SINON : décrocher et passage de relais</p>
<p><i>Contre l'autre</i> (« j'explose ») = je réponds du tac au tac, ... = j'entre dans la spirale du conflit</p> <p>Attention aux conséquences</p>	<p><i>Je me centre sur l'autre</i> = j'accueille son ressenti (EMPATHIE) = J'obtiens l'accord : Etes vous d'accord pour que nous.... = je recherche des pistes de solution</p> <p>SINON : décrocher et passage de relais</p>

La gestion des critiques

- Face à une critique justifiée

Situation : vous n'avez pas toujours raison ! Quand vous ferez l'objet d'une critique justifiée, éviter de s'empêtrer dans de vaines discussions pour passer à un dialogue plus constructif sur le présent. Les critiques justifiées portent sur des faits.

Principes :

- rester calme et courtois
- dire que vous comprenez la remarque et ce que peut ressentir votre interlocuteur
- reconnaître la critique justifiée sans tergiverser mais aussi sans vous justifier
- répondre en confirmant ce que votre interlocuteur vous a dit : « oui, c'est vrai »
- demander que l'on vous excuse

Observations :

Une critique justifiée peut vous concerner vous ou tout ce qui touche votre service

Conclusion :

Reconnaître rapidement la critique justifiée permet de couper court pour que l'autre ne trouve pas matière à prolonger sa critique. Enchaîner sur une proposition pour corriger l'erreur.

- Face à une critique injustifiée

Situation : beaucoup de critiques dont vous ferez l'objet sont injustifiées, par leur excès même ou par leur cause. Vous ne devez pas les accepter sur le fond mais vous ne pouvez pas empêcher que votre interlocuteur s'exprime

Principes :

Toute opinion est par nature contestable mais votre interlocuteur a le droit d'émettre une critique sous forme d'opinion ou de jugement sur votre personne, mais vous n'êtes pas tenu d'être d'accord sur le fond.

- répondre sans agresser et sans se soumettre
- reconnaître à votre interlocuteur uniquement ce droit d'avoir une telle opinion, ce qui ne vous engage pas à la partager
- utiliser la technique de l'édredon qui consiste à répondre avec le moins de mots possible pour ne pas donner prise aux rebondissements éventuels de votre interlocuteur
- les phrases clés : « c'est une opinion », « c'est un point de vue », « c'est possible »...
- rester calme et courtois

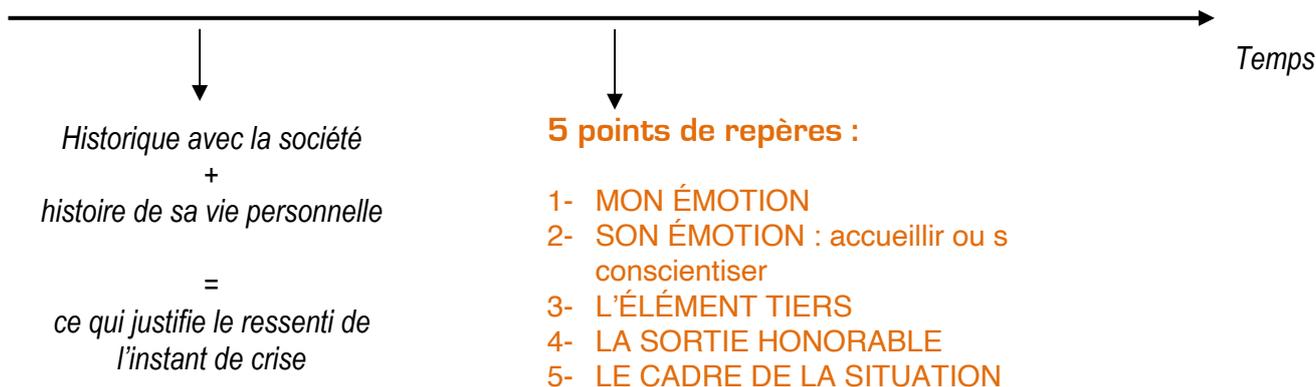
Observations :

Ne pas se sentir personnellement attaqué

Conclusion :

- Quand on vous juge: « vous êtes... » : « c'est un jugement »
- Quand on émet devant vous un sentiment personnel : « ça m'énerve » : « je comprends, c'est un sentiment »
- Quand on vous fait le coupe de la logique « c'est pourtant logique » : « c'est une logique »

La gestion de 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- ACCUEILLIR 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.
- Évoquer un point commun, une valeur commune... au-delà du différend.
- Sinon, on n'est pas en phase.

Il peut aussi s'agir de **favoriser la prise de conscience des conséquences ses actes** ou **conscientisation** qui permet une sortie de l'aveuglement

3- INTEGRER 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 événement 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- RECHERCHER 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.

- 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)

Prévenir l'instant de crise

Chaque situation est l'occasion de revoir ses pratiques personnelles, interpersonnelles et institutionnelles

Identifier et prendre en compte les besoins de mes interlocuteurs

- Recensement des principaux **signes d'agacement**, de malaise et de marques de désaccord.
- Quels sont les besoins non satisfait ?
- Quelles sont les raisons qui les mènent au conflit?
- Comment anticiper ces besoins ? ce qui dépend de moi ? ce qui dépend d'une alerte que j'exprime à ma hiérarchie ?

Éviter le triangle dramatique (Sauveur, Victime, Persécuteur)

S'il s'agit d'un conflit interindividuel. Il peut être utile de connaître une grille de communication qui présente les risques que chacun peut avoir en adoptant une position victime par exemple. Comment rester à sa place et ne pas provoquer par une prise en charge trop importante, un rejet ou un conflit.

Se rappeler que le comportement nourrit le comportement

Le risque mimétique est constant. En tant que professionnel, je peux stopper ce risque :

- La respiration « calmante » : j'inspire en 3 temps. Je bloque et j'expire en 6 temps
- Se centrer client

Accompagner l'après-conflit

Que se passe-t-il après un événement difficile ? Comment évacuer son stress et pouvoir reprendre son activité assez sereinement ? Comment retravailler avec un interlocuteur avec lequel il y a eu une forte tension ? Comment permettre à l'équipe de re fonctionner ?

Le temps et la distance sont toujours de bons alliés.

Trois types de pratiques

La première consiste à recenser et à expérimenter des bonnes pratiques pour se dégager d'un stress. La seconde consiste à rechercher l'opportunité de prévenir les risques via des analyses de situations.

1°) **Recensement des "bonnes pratiques" de gestion de mon propre éventuel stress**, qui permettent de se dégager et d'évacuer ce stress : respiration et prise de distance

2°) **Comment re légitimer un client et construire l'avenir ?**

En fonction du niveau de dégradation de la relation observée dans la phase de résolution du problème, il peut être plus ou moins difficile de reprendre l'activité professionnelle de façon sereine.

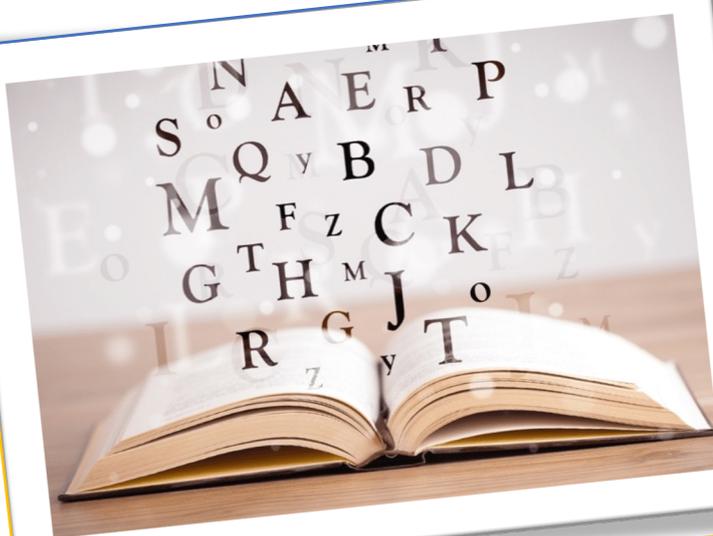
Cependant, il peut exister une phase de « restauration de la relation » :

- Ne rien faire de particulier
- Changer d'interlocuteur
- Faire une analyse post-situation du conflit avec cet interlocuteur de ce qui s'est passé et d'identifier ensemble quel mode de fonctionnement nous devons adopter pour éviter d'en arriver là.

« Là on a vécu des moments difficiles que nous avons pu résoudre... La perception de chose insupportable nous a conduit à ... Je propose dès que quelqu'un vit des événements qui sont perçus comme insupportables qu'il vienne m'en parler et »

3°) **Participer à une analyse de situation et de pratique pour identifier en petit groupe des pratique alternative plus protectrice à travers la triple prévention**

Bibliographie



ABRIC J.-C., *Psychologie de la communication*, Armand Colin 1996

BAYADA, Bernadette (Sous la direction de), *Conflits, mettre hors-jeu la violence*, Lyon, Chronique Sociale, 1999.

BELLENGER L. et COUCHAERE M.-J., *Les techniques de questionnement*, Esf-éditeur, 2005

BRULE, Alain, *Savoir dialoguer et convaincre*, Paris, Retz, 1997.

CHALVIN, Dominique, *L'affirmation de soi*, Paris, ESF, 7^e édition, 1992.

CHALVIN, Dominique, *Tensions et conflits dans les relations personnelles*, Paris, ESF, 1999.

EKMAN P., *Menteurs et mensonges*, Belfond, 1986

HALL, Edward T., *La dimension cachée*, Paris, Le Seuil, 1971.

MARTIN J.-C., *Le guide de la communication*, Marabout, 2005

MASLOW, Abraham, *Motivation and personality*, New York, Harper and Row, 1970.

MATHIEU M., *Gagnez en autorité naturelle*, Interéditions, 2004

MEHRABIAN A., *Non verbal Communication*, Aldine, 1972

NEIRINCK D., *Tout savoir sur la communication orale*, Éditions d'organisation, 2003

RICHAUDEAU F., *Les secrets de la communication efficace* Retz, 1975

ROGERS C., *Le développement de la personne*, Dunod, 1967

ROSENBERG, Marshall B., *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, Paris, Syros, 1999.

TRUCHET Ph., *La synergologie*, Les éditions de l'homme, 2000

WATZLAWICK, Paul, HELMICK BEAVIN, Janet, JACKSON, Don D., *Une logique de la communication*, Paris, Le Seuil, 1972.