FICHE H CONSEIL

Gérer les situations de conflit

INTRODUCTION objectifs, contenu, méthode, organisation, présentations

Accepter les différences de points de vue

- exercice des anamorphismes

3 conditions pour un bon état d'esprit

essayer de comprendre l'autre, écouter vraiment, s'exprimer clairement

- exercice du duel

inutilité et dangerosité des situations d'opposition

Méthodes et techniques d'écoute

- un lieu, un moment et un climat propices
- la synchronisation
- écrire, demander à écrire en préparation d'une rencontre de résolution
- l'airbag : « Je comprends ce que tu dis »
- le « soufflé » : laisser parler, s'exprimer l'opinion, les sentiments

- est-ce que je sais vraiment écouter ?

Recours et astuces quand ça chauffe vraiment

- préserver la communication vivante et respectueuse
- toujours garder le contrôle et la maîtrise des gestes et des mots
- prendre congé si besoin, phrase clé : « On va s'arrêter là »
- ne jamais mettre de l'huile sur le feu
- identifier la provocation et ne pas y répondre
- aller chercher de l'aide d'une personne extérieure objective et pacifique

Typologie des comportements dans les situations de conflit

- l'autruche : nie, évite les problèmes, s'enterre pour mieux les fuir
- le mouton : s'abaisse et se laisse tondre pour être sûr d'être apprécié
- le requin : domine, écrase, impose son point de vue
- le renard : rusé, cherche le compromis, jusqu'à la manipulation s'il le faut
- la chouette : clairvoyante, pragmatique, positive, cherche des solutions

Méthodes et techniques de résolution

- le DESC (Description-Emotion-Solution(s)-Conclusion)
- communication non violente : OSBD (Objectivité-Sentiments-Besoins-Décision)
- les méthodes de la liste et de l'alternative
- créer les conditions pour sortir de la situation

application sur des situations concrètes, exercices de simulation

Conclusion

- synthèse des apports
- réflexion individuelle
- élaboration du plan d'action individuel

1 journée

H CONSEIL · 13 impasse Kerfer, 56000 Vannes · 02 97 668 678
SIRET 528 130 776 00032 · Numéro d'activité 53 56 09368 56
info@h-conseil.com · www.h-conseil.com