

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Techniques – Gestion des conflits

Lorsque nous demandons à quoi fait penser le mot « conflit », les mots suivants sont le plus souvent évoqués : querelle, friction, colère, se fâcher, agressivité, cris, douleur. Ce sont tous des termes négatifs. En effet, nous avons appris à considérer un conflit comme une expérience très négative et donc à éviter. Cette manière de voir les choses n'est pas utile. Il est plus sain d'entrer en conflit. En effet, un conflit peut mener à un changement souhaitable dans la relation. Un conflit peut rapprocher les gens en comparant les différents points de vue. Il peut vous rendre plus fort personnellement afin que vous ayez une meilleure vision de l'avenir. Cependant, il n'est jamais sain qu'un conflit s'intensifie. Les techniques suivantes peuvent vous aider à parler d'un conflit de manière respectueuse.

Quand devez-vous appliquer les techniques de gestion des conflits ? Lorsque vous voyez l'autre personne se mettre en colère ou lorsqu'une discussion menace de dégénérer en conflit. Elles vous aident à contenir les conflits, à éviter l'escalade et à revenir à un niveau de communication plus constructif.

Montrez de la compréhension

Montrez une compréhension réelle et sincère. Si l'autre personne est reconnue dans son émotion (colère, frustration, injustice, etc.), l'émotion diminuera et l'autre personne se calmera et sera davantage ouverte à vos arguments.

« J'ai l'impression que vous êtes en colère. À votre place, je n'apprécierais pas ça non plus. »

Et donc PAS seulement :

« Je vous comprends. » En effet, cela semble trop peu sincère et n'a aucun effet.

Cependant, faire preuve de compréhension n'est pas la même chose que d'être d'accord avec quelqu'un. Vous pouvez faire preuve d'une parfaite compréhension tout en gardant votre point de vue.

« Je comprends que vous trouvez ennuyeux que l'événement soit reporté. Cependant, nous n'avons pas d'autre choix, car nous ne pouvons plus garantir la

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

sécurité. »

Nommez vous-même le sentiment. Vous n'avez ainsi plus besoin de le montrer.

« Ce que vous dites maintenant me met en colère. »

Vous pouvez le dire calmement, mais en même temps l'intonation a beaucoup d'impact sur l'autre personne. Si vous vous mettez en colère et que vous commencez à crier, l'autre personne réagit souvent de la même façon.

Nommez le sentiment de l'autre personne

Lorsque vous mentionnez l'émotion de l'autre personne, elle se sent reconnue dans cette émotion qui devient automatiquement moins intense.

« Je remarque que vous n'avez pas apprécié de ne pas être sélectionné pour ce projet. »

Vous pouvez également y ajouter de la compréhension :

« Et je le comprends tout à fait, je serais également déçu à votre place. »

Posez des questions

En posant des questions sur les faits, l'émotion diminuera également en intensité. En effet, quelqu'un qui doit réfléchir de façon rationnelle aux faits et aux arguments deviendra naturellement beaucoup moins émotif.

« Dites-moi, que s'est-il passé précisément ? »

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

« Et pourquoi êtes-vous tellement en colère ? »

« Que devrait-il se passer, selon vous ? »

« Que devrions-nous faire pour éviter cela à l'avenir ? »

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Techniques préventives - Communication Non Violente

Les quatre étapes d'un message bienveillant sont :

- 1 formuler une observation (sans opinion !)
- 2 exprimer le sentiment que cela évoque en vous
- 3 exprimer votre besoin
- 4 demander (ne pas ordonner)

Quand devez-vous utiliser cette technique ?

Cette technique peut être utilisée lorsque vous devez transmettre un message qui peut, selon vous, entraîner un conflit. Cette technique augmente la volonté d'écouter et réduit le risque de déclencher un conflit avec l'autre personne.

Exemple :

Tom se charge très souvent du compte rendu des réunions de l'équipe. Tom en a marre et veut en parler, et utilise pour cela la « communication non violente » :

Observation : « Je remarque qu'au cours des trois derniers mois, j'ai toujours rédigé le rapport de la réunion hebdomadaire de l'équipe. » (donc pas de jugement tels que : « Je suis votre esclave de bureau », « Vous êtes trop paresseux pour rédiger ce rapport vous-même »)

Sentiment : « Je me sens exclu des discussions lors de notre réunion d'équipe. »

Demande : « J'aimerais que ce rapport soit rédigé à tour de rôle afin que je puisse participer plus activement aux réunions. »

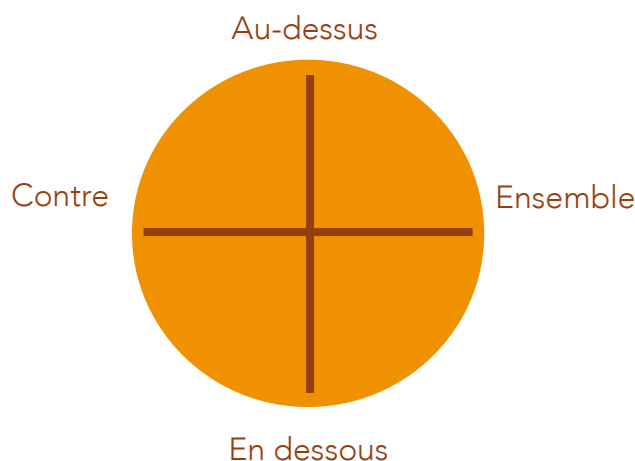
Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Leary

Le psychologue américain Timothy Leary a découvert que la façon dont les gens réagissent est souvent prévisible. Un tel comportement provoque une certaine réaction. À partir de ces données, il est possible de prédire et d'influencer le comportement.

La Rose de Leary est un outil utile si la communication est difficile ou si certains schémas comportementaux sont enracinés. Il vous aide à analyser le comportement des autres, afin que vous les compreniez mieux. Vous pouvez également anticiper le comportement de l'autre personne. Il peut contribuer à améliorer la communication au sein de l'équipe.



La Rose de Leary a la forme d'une rose des vents composée de deux axes qui forment ensemble une croix. Dans la représentation la plus simple de la rose, vous avez quatre parties.

- L'**axe vertical** indique le degré de dominance. Très dominant est au-dessus, peu dominant est en dessous.

Comportement complémentaire : Le degré de domination exige une réaction contraire. Par exemple : si quelqu'un est un suiveur, l'autre endosse un rôle de leader. Et vice-versa.

- L'**axe horizontal** indique le degré de relation. À gauche, vous avez des concepts tel que : contre, moi, autonomie, rejet. À droite, des concepts tel que : nous, ensemble, sympathie.

Member of the Cameleon Group

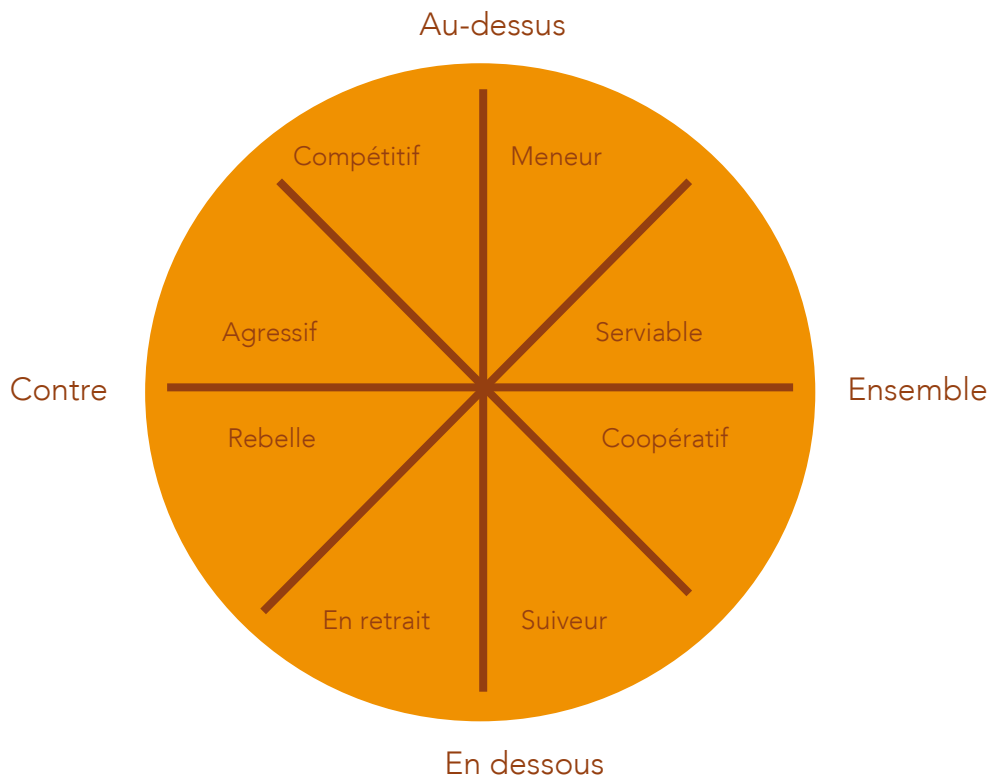
Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Comportement symétrique : Le degré de relation exige une réaction identique. Si quelqu'un présente un comportement collaboratif, alors ce comportement collaboratif est provoqué chez l'autre personne. Et si quelqu'un a un « contre-comportement », alors cela provoque également un « contre-comportement. » Par exemple, si quelqu'un est agressif, l'autre devient rebelle.

- ⑥ Mécanisme : un comportement appelle un comportement
 - Un comportement supérieur évoque un comportement inférieur et vice-versa (axe vertical)
 - Un « contre-comportement » évoque un « contre-comportement », un comportement de groupe évoque un comportement collaboratif (axe horizontal)

Les conséquences du concept « un comportement évoque un comportement » – Depuis l'axe vertical (en haut versus en bas) on obtient quatre modèles (la rose en huit parties).

- ⑥ Agressif vs rebelle -> spirale d'agression
- ⑥ Compétitif vs en retrait -> modèle maître/esclave
- ⑥ Meneur vs suiveur -> jeu de pouvoir
- ⑥ Serviable vs coopératif -> danse de l'amour



Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Règle pour casser les modèles : optez pour un autre comportement. Choisissez un comportement qui se trouve à côté du comportement difficile affiché et déplacez-vous vers la droite sur le cercle (déplacement de « Contre » vers « Ensemble »).

Exemple : Vous avez l'impression que vous suivez aveuglément ce que l'autre dit ou demande (maître/esclave). Choisissez ensuite le « comportement de meneur ». Tant dans les mots que dans l'intonation.

Comportement

Comportement supérieur	
Agressif	Directif
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laissez-les ventiler (laisser le ballon se dégonfler) 2. Montrez de la compréhension pour leur colère 3. Demandez leurs suggestions 4. Parvenez à un accord 5. Indiquez-leur les conséquences négatives de leur comportement 	
comportement conflictuel	comportement de groupe
Défensif	Suiveur
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconnaissez-les dans leurs qualités 2. Montrez de la compréhension pour leurs frustrations 3. Demandez leurs suggestions 4. Parvenez à un accord 5. Indiquez-leur les conséquences négatives de leur comportement 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettez-les à l'aise 2. Posez des questions 3. Parvenez à un accord
comportement inférieur	

Comment influencer

Comportement supérieur	
Agressif	Directif
Communication agressive Jouer l'homme, pas la balle Intimidation non verbale Dominant	Prend des initiatives Extraverti Constructif Social Communication ouverte Communication directe
comportement conflictuel	comportement de groupe
Défensif	Suiveur
Grincheux Sarcastique Cynique Comportement de <u>caliméro</u> Critique souvent après Critique derrière le dos	Docile Introverti Communication indirecte Évite les conflits Se met à l'écart
comportement inférieur	

Comment influencer ?

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Quand devez-vous utiliser cette technique ?

- ⑥ Lorsque l'autre est clairement à la recherche d'un conflit, qu'il vous « attaque » clairement. Vous pouvez influencer le comportement d'une personne vers un comportement plus constructif et ainsi éviter un conflit.
- ⑥ Lorsque vous voulez laisser les gens prendre des initiatives.
- ⑥ Lorsque vous voulez endosser un certain rôle afin de diriger la conversation ou la situation.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Gestion des conflits

Les conflits se résolvent à deux

Les techniques ci-dessus sont-elles une garantie d'éviter ou de sortir de tout conflit ? Non, certainement pas. « It takes two to tango »... et vous devez donc être deux pour sortir du conflit. Mais même si l'autre personne ne veut pas collaborer, vous avez quand même donné votre opinion. Et cela vous donne un meilleur sentiment que si vous rentrez chez vous en ayant l'impression de vous être « laissé faire ».

Même dans le cadre des techniques telles que « montrer de la compréhension et poser des questions », l'autre partie doit vouloir participer à cette communication. Vous ne pouvez pas le contrôler, mais vous avez été professionnel, constructif et compréhensif. De cette façon, personne ne peut vous reprocher d'avoir alimenté le conflit.

Devez-vous réagir à chaque fois sur le moment ? Non, certainement pas ! Prenez le temps de préparer votre message et de vous calmer, d'oublier votre colère. Cependant, n'attendez pas trop longtemps, sinon le moment risque d'être perdu. Il est également important d'indiquer que vous ne voulez pas poursuivre la conversation à ce moment-là, mais que vous y reviendrez plus tard.

Ne soyez pas trop rigide

Dans la technique de la communication bienveillante, l'une des étapes concerne vos sentiments. Les ouvrages font une distinction entre les sentiments « réels » (p. ex., la tristesse) et les « pseudo » sentiments (p. ex., « Je n'aime pas ça. ») Nous ne voulons pas aller aussi loin. Un point important est de dire ce que cela vous fait, comment vous vous sentez. Vous pouvez alors également transmettre le message avec vos propres mots et il semble authentique, et ne devient pas une litanie rigide.

Donc, si vous dites : « José, lorsque tu me dis ça, je n'aime pas ce type de collaboration », vous transmettez un message bienveillant parfait.

La seule version correcte ?

Il existe de nombreuses versions de Leary. Et nous ne prétendons pas prêcher la seule version correcte. Mais il s'agit d'une version que nous trouvons claire, gérable et surtout... immédiatement applicable.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

C'est aussi une version simplifiée. Nous vous la présentons de manière consciente, parce que vous vous en souviendrez très facilement et l'appliquerez. Il ne sert à rien de ressortir un épais manuel sur Leary lors de chaque conversation ou conflit.

Member of the Cameleon Group