[GESTION DES CONFLITS]

Il est bien plus facile de juger que de réfléchir

Table des matières

1 Viser le bon objectif 4
1.1 Voir les gens / les choses / la situation autrement 4
2 Comprendre la résistance 5
2.1 Prise de conscience de la résistance 5
2.1.1 Jeu de la résistance 5
2.1.2 Jeu du bras de fer 5
3 Quelles sont les conséquences de la résistance ? 6
3.1 L'escalade du conflit ou le tennis relationnel 6
3.2 La prévention de l'escalade 7
4 Pourquoi les gens résistent-ils ? 8
4.1 Les gens résistent pour se protéger 8
4.1.1 Les gens résistent parce qu'ils pensent ne pas avoir les ressources suffisantes 8
4.1.2 Les gens résistent parce qu'ils ont peur de mal vivre les choses 8
4.1.3 Les gens résistent par loyauté vis-à-vis d'eux-mêmes 8
5 A quoi les gens résistent-ils ? 12
5.1 Ils résistent à nos idées, nos valeurs, nos croyances 12
5.1.1 Les gens résistent à nos tentatives de persuasion 12
5.1.2 Jeu du « oui, mais… » d'opposition 12
5.2 Ils résistent à nos maladresses physiques et verbales. 13
5.2.1 Les freins non verbaux à la communication 13
5.2.2 Les freins verbaux à la communication 13
5.2.3 Quelques phrases qui peuvent parfois tuer la communication 14
6 Quels sont les pièges de la communication ? 15
6.1 L'impossibilité de ne pas communiquer / influencer 15
6.2 L'impossibilité de ne pas interpréter 15
6.2.1 Qu'est-ce qui nous fait interpréter ? 15
6.2.2 Notre émotion nous fait interpréter 16
6.2.3 Notre empathie nous fait interpréter 16
6.2.4 Nos yeux nous font interpréter 16
6.2.5 Notre connaissance du monde nous fait interpréter 16
6.2.6 Notre compréhension des mots nous fait interpréter 17
6.2.7 Nos croyances, nos valeurs nous font interpréter 17
6.2.8 Notre logique nous fait interpréter 17
6.3 Explication : 17
6.4 Conclusion : 18

7 Quelle est la nature humaine ? 19
7.1 Les extravertis et les introvertis 19
8 Comment alimenter l'alliance ? 22
8.1 Garder l'écoute de mon interlocuteur 22
9 Comment éviter les pièges relationnels ? 23
10 Comment fonctionner différemment ? 24
11 Synthèse 26
12 Bibliographie 28

1 Viser le bon objectif

Que faire si je ne suis pas content de mes résultats ?

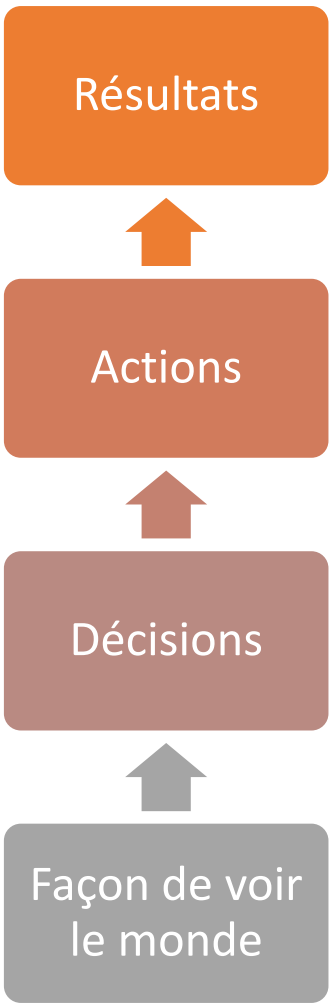
1.1 Voir les gens / les choses / la situation autrement

Je vois le monde comme je suis et non comme il est.

L'enfer est pavé de bonnes intentions.

Que faut-il retenir ?

Une action a toujours une intention basée sur notre vision du monde. Changeons notre intention et notre façon de voir le monde pour obtenir des résultats différents.



2 Comprendre la résistance

2.1 Prise de conscience de la résistance

2.1.1 Jeu de la résistance

Résister et faire résister, c'est nourrir la rigidité d'autrui.

Pour qu'une plante pousse plus vite, que faites-vous ? Vous tirez sur la plante ou vous donnez de l'engrais ? Forcer autrui à adhérer à votre point de vue est contre-productif.

Que faut-il retenir ?

La bonne question à se poser est : Comment aggravons-nous la situation/la relation ?

- Qui alimente la résistance ? Qui entretient le comportement à éviter ?
- Changer quelqu'un provoque de la résistance. Changer le comportement d'autrui provoque aussi de la résistance. Par contre, un petit changement de comportement chez soi peut engendrer un changement de comportement chez l'autre.

Histoire : le cerisier

2.1.2 Jeu du bras de fer

Les portes du changement s'ouvrent de l'intérieur.

Que faut-il retenir ?

Nous avons plus de chance de modifier un comportement chez autrui en modifiant un petit quelque chose chez nous.

3 Quelles sont les conséquences de la résistance ?

Un conflit, c'est 5% de faits et 95% d'interprétation.

Les gens communiquent entre eux avec les émotions. Ignorer les émotions n'est ni logique ni rationnel. Apprenons à écouter pour comprendre. Comportons-nous comme des anthropologues et non pas des missionnaires.

3.1 L'escalade du conflit ou le tennis relationnel

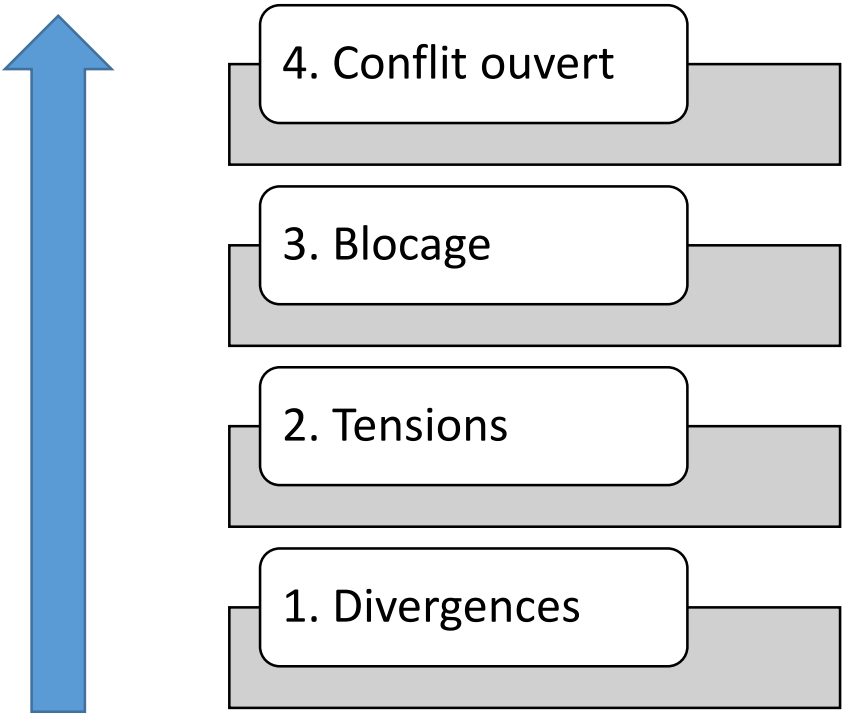
A quoi obéit-on quand on désobéit ?

Que faut-il retenir ?

Les gens ont tendance à maintenir un comportement même s'il n'est pas avantageux pour eux. Apprenons dès lors à ne pas les encourager dans ce sens.

Une personne peut résister à 3 éléments : A la personne, à sa manière de communiquer ou à son idée ? Le plus souvent : à la personne et souvent à sa manière de communiquer. L'idée passe dès lors à la trappe. L'objectif est raté.

Exemple : quand on crie sur quelqu'un, quand on le contredit, quand on s'oppose sans écouter, on ne focalise pas l'attention de notre interlocuteur sur notre idée. C'est contre-productif.



1. Divergences
   Le désaccord commence par une résistance, les points de vue s'opposent ; le différend débute par un débat d'idées au cours duquel les gens vont tenter de convaincre l'autre en l'écoutant de moins en moins.

2. Tensions
   Les sentiments désagréables s'installent tout doucement et s'expriment de multiples façons : Agacement, énervement, frustration, découragement, lassitude, colère, etc.

3. Blocage
   La communication est rompue ; les parties ne s'écoutent plus depuis longtemps. Les non-dits et les sentiments négatifs sont nombreux. Chacun va mettre, souvent inconsciemment, des stratégies en place pour vivre la situation « le moins mal » (fuite, passivité, agressivité, assertivité)

4. Conflit ouvert
   C'est la goutte qui fait déborder le vase. C'est l'étincelle qui met le feu aux poudres. C'est l'explosion. Le conflit est « ouvert ».

3.2 La prévention de l'escalade

Ne pas alimenter les divergences

Ne montrez pas trop vite que vous êtes intelligent. Ne faites pas un test de Q.I. avec votre interlocuteur.

- S'ouvrir au point de vue de l'autre ; Fonctionnez à la manière d'un anthropologue.
- Ecouter et être actif dans l'écoute sans chercher à convaincre et sans chercher à démontrer que nous sommes plus intelligents, plus clairvoyants, plus logiques, etc. ;
    - Ecouter, c'est d'abord faire silence en soi et surtout sur soi
    - Etre actif dans l'écoute sans chercher à convaincre de son point de vue mais aider autrui à être mieux dans ses choix et sa façon de voir les choses. Faire prendre conscience est plus productif que chercher à transformer l'autre par la force d'arguments imparables.

Que faut-il retenir ?

L'idée n'est pas de forcer la porte de votre interlocuteur. Au mieux, c'est de l'aider à prendre conscience qu'il existe plusieurs portes et qu'il lui est possible de les ouvrir toutes. Ne les ouvrez pas trop vite pour lui. Visez son autonomie et respectez sa liberté.

4 Pourquoi les gens résistent-ils ?

4.1 Les gens résistent pour se protéger

On a trop tendance à alimenter la résistance que l'on souhaite réduire.

Les gens font leur propre malheur (histoire du Caddie)

Les gens trouvent presque toujours une solution (histoire de la guerre des tranchées)

4.1.1 Les gens résistent parce qu'ils pensent ne pas avoir les ressources suffisantes

Si vous cherchez les imites de quelqu'un, vous les trouverez et cela fermera une porte.

Si vous cherchez les ressources de quelqu'un, vous les trouverez aussi et cela ouvrira une porte.

4.1.2 Les gens résistent parce qu'ils ont peur de mal vivre les choses

La passivité est une forme d'agressivité sous une apparence plus vertueuse.

Ils redoutent un état émotionnel désagréable.

4.1.3 Les gens résistent par loyauté vis-à-vis d'eux-mêmes

Langage d'imposition >< langage de suggestion

- **Sécurité, Identité, quête de sens** ➔ protection farouche de qui on est (on rejette les jugements)

Quand notre identité est menacée ou mise à mal ➔ notre cerveau bascule en mode « émotion », « protection » et « réaction ».

L'émotion est un signal d'alarme qui déclenche une protection de notre identité. C'est une réaction primaire qui nous pousse à réagir ➔ apprenons à répondre plutôt qu'à réagir.



Notre besoin de **sécurité** peut nous pousser à ressentir de la peur. Si celle-ci n'est pas assouvie, la colère peut prendre le dessus pour affirmer notre **identité**. Si c'est insuffisant par exemple, la tristesse peut prendre le relais et nous conduire à l'isolement afin de nous interroger sur le **sens de sa vie**.

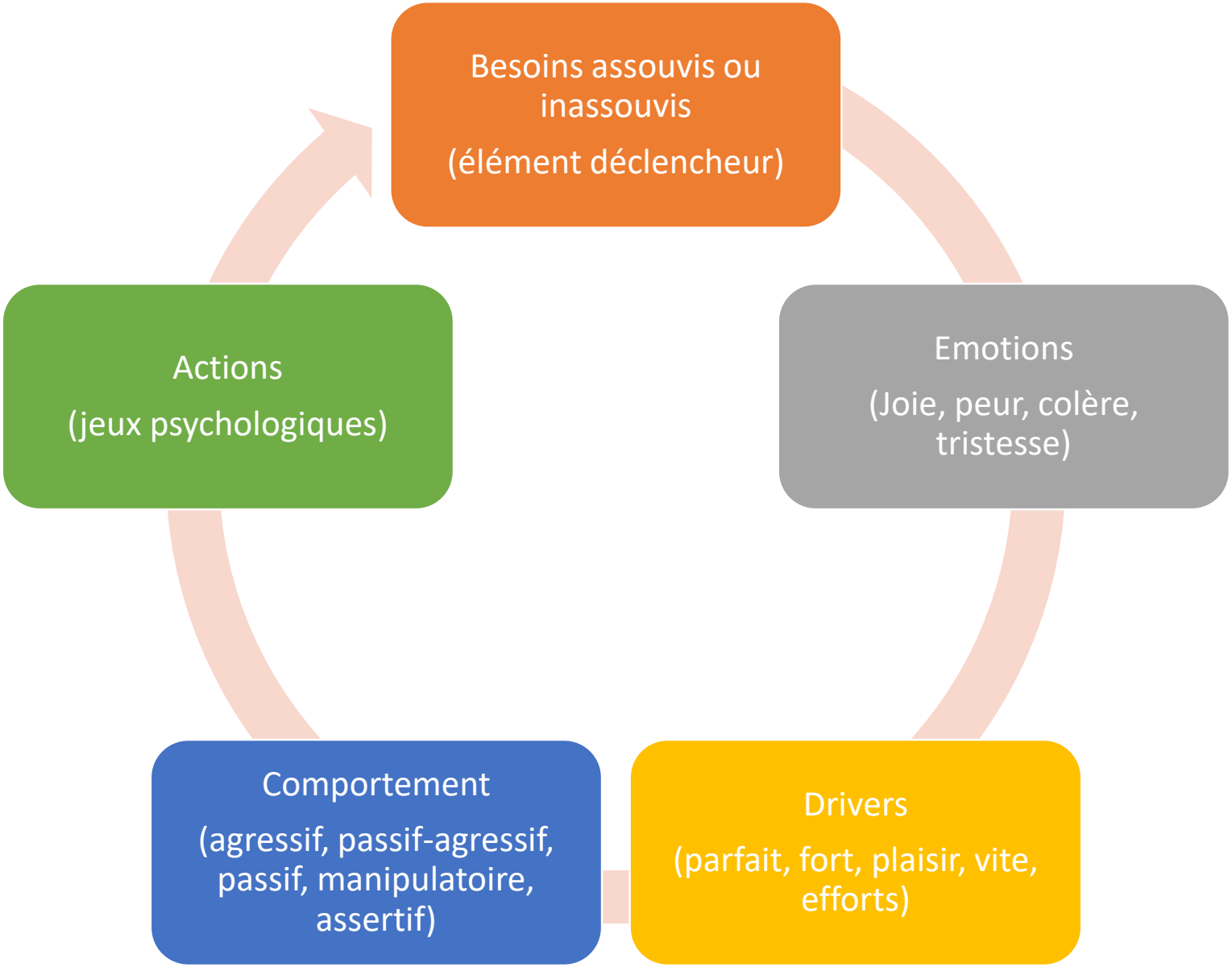
Nous ne pouvons pas échapper aux émotions. Elles guident notre pensée et conditionnent notre comportement, nos valeurs, nos croyances, etc.

Circuit des émotions

Besoins et émotions :

Notre corps nous avertit de ses besoins par le biais des émotions afin d'assumer notre « survie ».

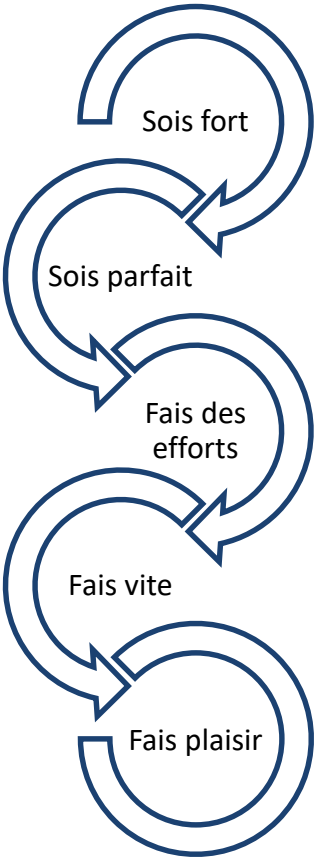
Drivers et actions : Si nous laissons la liberté à nos drivers, nous réagissons avec nos « tripes ». C'est instinctif et « animal ». Si nous sommes à l'écoute de nos émotions, nous pouvons donner une réponse, c'est-à-dire, répondre avec notre « tête ». (jeu du prof de langues)


Besoins assouvis ou inassouvis
(élément déclencheur)
Emotions
(Joie, peur, colère, tristesse)
Drivers
(parfait, fort, plaisir, vite, efforts)
Comportement
(agressif, passif-agressif, passif, manipulatoire, assertif)
Actions
(jeux psychologiques)

Nos drivers (analyse transactionnelle)

Quel prix êtes-vous prêt à payer ?

- Sois fort = ne te laisse pas faire !
- Sois parfait = peut mieux faire !
- Fais vite = dépêche-toi !
- Fais plaisir = ne sois pas égoïste, pense aux autres
- Fais des efforts = prends sur toi !



Comment réagissez-vous quand

N'essayez pas d'avoir raison. C'est en essayant d'avoir raison à tout prix que nous transformons notre interlocuteur en opposant de nos idées.

Et comment faites-vous parfois pour aggraver la situation/la relation quand…

- Quelqu'un vient se plaindre ;
- Quelqu'un se fâche ;
- Quelqu'un vient vous manipule ;
- Quelqu'un ne s'exprime pas ;
- Quelqu'un n'est pas d'accord avec vous ;
- Quelqu'un vous contredit ;
- Quelqu'un vous critique.

5 A quoi les gens résistent-ils ?

…et surtout comment faisons-nous pour alimenter la résistance naturelle des gens ?

Un comportement problème est souvent une réaction de défense à notre propre comportement.

Souvent, la personne ne se rend pas compte que son comportement pose problème.

Derrière une objection, il y a souvent une peur et donc un besoin.

5.1 Ils résistent à nos idées, nos valeurs, nos croyances.

Nous alimentons la résistance d'autrui en imposant nos idées, valeurs, croyances.

Que faut-il retenir ?

Les gens adhèrent à ce qui semble être leur choix : persuader fonctionne dans 5% des cas ; obtenir la décision fonctionne dans 50% des cas.

5.1.1 Les gens résistent à nos tentatives de persuasion

Convaincre fait transpirer ➔ jeu de la conviction

Raisonner autrui, c'est lui démontrer surtout qu'il n'est pas raisonnable.

« On a toujours tort d'essayer d'avoir raison devant des gens qui ont toutes les bonnes raisons de croire qu'ils n'ont pas tort. » **Raymond d'Alost**

« Je n'aurais pas dû perdre autant de temps à tenter de convaincre les récalcitrants. » **Jack Welch**

« Quand on est sûr d'avoir raison, on n'a pas besoin de discuter avec ceux qui ont tort. » **Georges Wolinski**

5.1.2 Jeu du « oui, mais… » d'opposition

Les gens écoutent pour répondre et pas pour comprendre. Les gens écoutent avec leurs yeux ; travaillons la forme pour faire passer le fond.

Les gens résistent naturellement aux tentatives de conviction. Transpirer en communication, c'est quand vous commencez à peiner pour ramener votre interlocuteur à la raison (ou plutôt « à votre raison »).

Ramener quelqu'un à la raison devrait être synonyme de « ramener quelqu'un a sa raison ». Techniquement parlant, nous tentons trop souvent, malheureusement, à ramener les gens à « notre » raison. Il n'y a aucune raison pour que autrui adhère à notre point de vue.

Quels sont les conséquences quand vous dites un « oui mais » d'opposition et quand vous entendez surtout un « oui, mais… » d'opposition ?

Entendre un « oui mais… » d'opposition revient à entendre un « non » ou un « je ne suis pas d'accord avec toi ». Cela nous pousse très souvent à parler plus vite, plus fort et à sur-argumenter. Cela a pour conséquence que l'autre nous écoute encore moins. C'est paradoxal et inefficace.

Repérez le « oui mais » de l'autre et changez votre stratégie car ce que vous faites n'est pas la bonne solution. Il est inutile de faire plus de ce qui ne marche pas. Et pourtant, nous nous obstinons souvent dans une méthodologie qui ne marche pas en espérant qu'elle finira par marcher. L'espoir fait vivre.

Que faut-il retenir ?

« Transpirer » dans une relation revient à se poser les questions suivantes :

Que faites-vous de trop dans la relation ?
Que faites-vous qui peut pousser votre interlocuteur à résister (et non pas à collaborer).

Jeu du prof de langues : apprendre le néerlandais est important.

5.2 Ils résistent à nos maladresses physiques et verbales.

Les gens résistent à la tête qu'on fait ➔ que faites-vous pour donner une bonne impression ?

5.2.1 Les freins non verbaux à la communication

Avant 30 ans, on a la tête qu'on a ; après 30 ans, on a la tête qu'on fait.

Les gens résistent parfois bien plus à ce que nous sommes et à notre manière de faire plutôt qu'à l'idée que nous émettons.

Exercice : se parler sans émotions (sans synchronisation émotionnelle)

5.2.2 Les freins verbaux à la communication

L'enfer est pavé de bonnes intentions.

Aider quelqu'un qui n'a pas demandé d'aide peut parfois se retourner contre soi.
De manière très surprenante, on peut se mettre quelqu'un à dos en cherchant à l'aider.

Aider

Rassurer

Conseiller

Donner des ordres

Moraliser

Donner des solutions

Persuader par la logique

Humilier

Ridiculiser

Psychanalyser

Enquêter

Minimiser

5.2.3 Quelques phrases qui peuvent parfois tuer la communication

Réagis ! Cesse de t'apitoyer sur ton sort

Tu n'évolueras jamais si...

Tu n'as pas beaucoup de patience

Je te l'avais dit !

Je suis déçu.

Si tu m'avais écouté ….

Moi, à ta place, je…

Je te conseille plutôt de…

Voici pourquoi tu as tort

Ce que tu dis est faux

On ne peut pas te faire confiance

Tu ne sais pas t'y prendre

Ton problème à toi, c'est que tu es trop susceptible !

Ne t'inquiète pas. Ça va aller !

6 Quels sont les pièges de la communication ?

6.1 L'impossibilité de ne pas communiquer / influencer

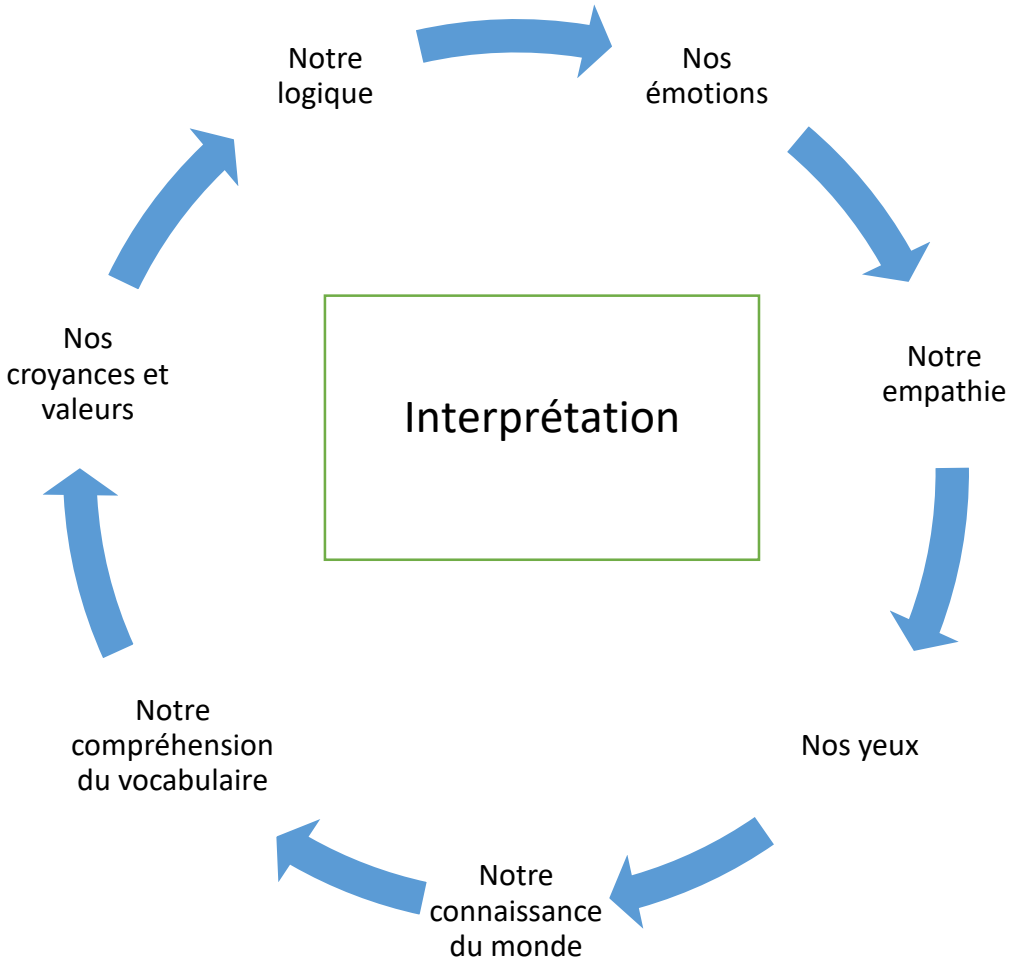
Jeu de l'avion

Quoi que l'on fasse ou ne fasse pas, notre interlocuteur détectera un message qu'il interprétera.

Conclusion: Il est impossible de ne pas communiquer et donc d'influencer

6.2 L'impossibilité de ne pas interpréter

6.2.1 Qu'est-ce qui nous fait interpréter ?



6.2.2 Notre émotion nous fait interpréter

Je vois le monde comme je suis et non comme il est.

Jeu de l'émotion : Faire sortir quelqu'un. Qu'avez-vous vu ? ➔ Faits et interprétations.

Il est impossible de ne pas interpréter

6.2.3 Notre empathie nous fait interpréter



Pourquoi cette femme souffre-t-elle ?

https://www.thecanadianencyclopedia.ca

6.2.4 Nos yeux nous font interpréter

Les gens écoutent avec leurs yeux

« Je te dis que je ne suis pas fâché ! » dit-il en hurlant.

Les gens croient ce qu'ils voient et beaucoup moins ce qu'ils entendent. Une personne vous fera confiance à « l'usage » et non pas parce que vous vous présentez comme quelqu'un de confiance.

Que faut-il retenir ?

Soyez congruent. Votre non verbal doit être conforme à votre verbal. Dans le cas contraire, personne ne vous croira.

6.2.5 Notre connaissance du monde nous fait interpréter

Quel sport est-ce que je pratique. (Les gens observent mon physique)

Les gens interprètent tout et n'importe quoi et tirent des conclusions hasardeuses.

6.2.6 Notre compréhension des mots nous fait interpréter

Les mots nous trompent

Le baron : Décrivez le baron

Le roi : Un roi fut décapité, trois moines eurent la tête coupée et pourtant on ne retrouva qu'un seul corps.

« J'ai acheté une belle voiture » ; « j'ai fait une magnifique voyage »

6.2.7 Nos croyances, nos valeurs nous font interpréter

Une femme (3 enfants) a quitté son mari pcq il la trompe (depuis 10 ans). Pourquoi a-t-elle attendu 10 ans alors qu'elle le sait depuis le début ?

6.2.8 Notre logique nous fait interpréter

Aux USA, les Noirs occupent les fonctions les moins/plus élevées à l'armée ? Pourquoi ?

6.3 Explication :

Mehrabian (1967) ➔ étude discutable mais quand même…

Non verbal

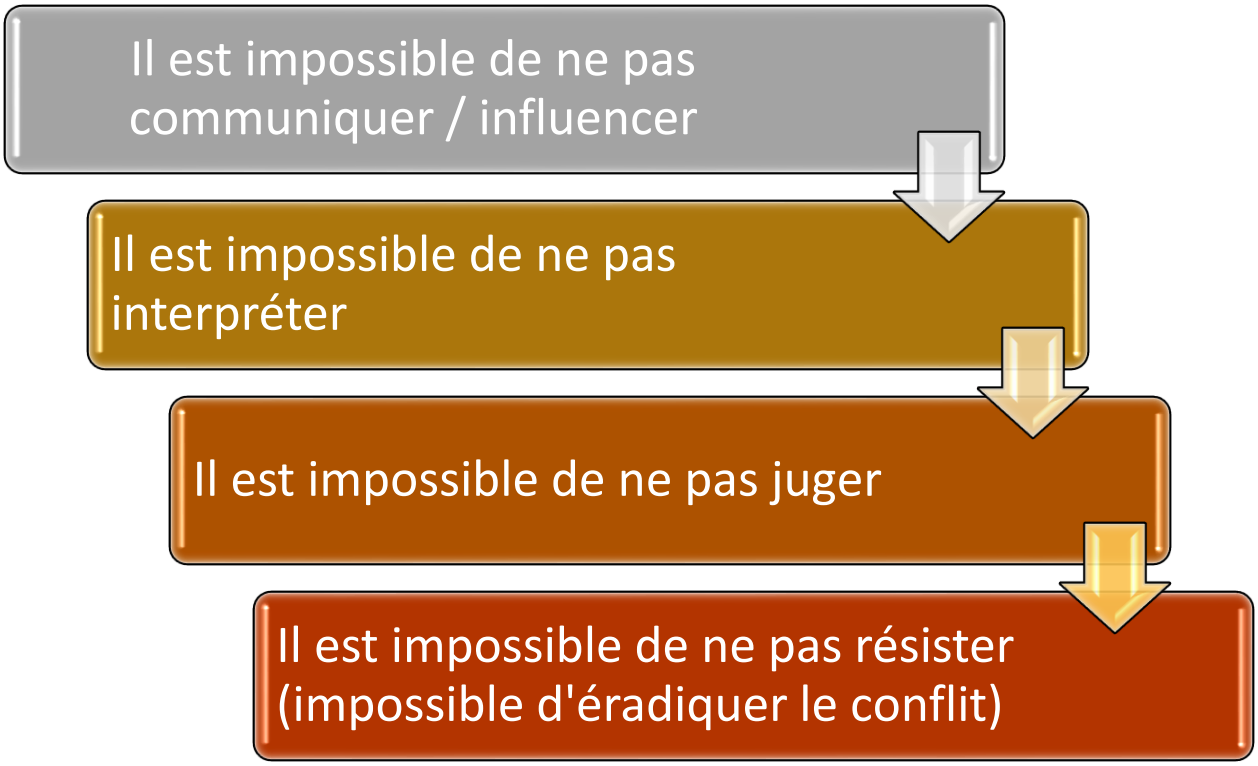
55% = corporel = le regard (ce qu'on voit de l'autre)

38% = vocal = la manière de dire (intonation, rythme)

Verbal = les mots

7% = les mots

6.4 Conclusion :



7 Quelle est la nature humaine ?

On ne change pas les gens ou si peu ; on peut cependant modifier un comportement à condition de changer un petit quelque chose chez soi.

7.1 Les extravertis et les introvertis

Extravertis	**Introvertis**
• L'environnement est une opportunité	• L'environnement est hostile
• Energie à l'extérieur	• Energie à l'intérieur
• Agit - réfléchit - agit	• Réfléchit - agit - réfléchit
• Construit sa pensée en parlant	• Construit sa pensée par la réflexion
• Discours changeant	• Discours réfléchi
• Parle vite, fort et répond du tac au tac avec intuition	• Parle lentement, ton bas et prend le temps pour répondre
• Aime l'imprévu	• Prépare et organise
• Si vous ne savez pas ce qu'il pense, c'est que vous ne l'avez pas écouté.	• Si vous ne savez pas ce qu'il pense, c'est que vous ne lui avez pas posé la question.
• Considère I comme un inhibé, un endormi	• Considère E comme un hystérique, un hurluberlu
• Considère les obstacles comme des opportunités	• Considère les opportunités comme des obstacles
• Le brainstorming convient aux E	• La préparation convient aux I

L’extraverti actif aime la communication directe

Extraverti / Rationnel (stratège) / Action / Défis

- **Qualités possibles :** Concentré sur les objectifs, focalisé sur l’action, assuré et déterminé, gagnant, ambitieux, efficace, rapide, leader, responsable, courageux, expressif et riche.
- **Défauts possibles :** Impatient, arrogant, peu d’écoute, direct, directif, contrôlant, impatient, colérique, insensible, peu diplomate, prétentieux, imbu de lui-même et même un peu effronté.
- **Besoins possibles :** résultat, performance, rapidité, respect et pouvoir.
- **Motivations :** Relever des défis, être en compétition, surmonter les difficultés.
- **Peurs :** Que l’on profite de lui, de ne pas avancer, l’échec.

L’extraverti relationnel aime la communication nourricière

Extraverti / Relationnel (sentiment, ressenti) / Influence / Plaisir partagé

- **Qualités possibles :** Relationnel, chaleureux, enthousiaste, communicatif, créatif et imaginatif, joyeux, passionné, enthousiaste, charismatique, très social, articulé, drôle, créatif et aime le changement.
- **Défauts possibles :** Éparpillé, difficulté à tenir ses engagements et faire des suivis, indiscret spontané, impulsif, infidèle, désorganisé, en retard, traîneux, dépensier, superficiel, nul dans les suivis, peu responsable et peu fiable.
- **Besoins possibles :** Influencer, interagir, partager le plaisir, plaisir, prestige, jeu, reconnaissance, défi et nouveauté.
- **Motivations :** Être reconnu par les autres pour son originalité, communiquer devant des groupes, être libre.
- **Peurs :** Être rejeté par les autres, la solitude, la routine

L'introverti attentionné aime la communication harmonieuse

Introverti / Relationnel (sentiment, ressenti) / Stabilité / Harmonie

- **Qualités possibles :** Qualité d'écoute attentive et compréhensive, sincère, loyal, construit des relations durables basés sur la confiance, humain, chaleureux, docile, altruiste, beaucoup de compassion, esprit de famille, fidèle, bon travaillant, respectueux, patient, sincère, diplomate, emphatique, à l'écoute et soucieux de l'environnement.
- **Défauts possibles :** Lent à prendre des décisions et passer à l'action, difficulté à s'affirmer et dire non, résiste au changement, traditionnel, déteste le changement et les risques, lent, réactif, routinier, manque d'ambition et de leadership, ne s'exprime pas assez et manque de confiance en lui.
- **Besoins possibles :** Harmonie et calme, aller à son propre rythme, empathie et humanisme, famille, sécurité, stabilité, honnêteté et loyauté.
- **Motivations :** Chercher le consensus, être attentionné et utile aux autres, le bien-être.
- **Peurs :** Perdre la stabilité, la confrontation et les conflits, les changements.

L'introverti rationnel aime la communication technique

Introverti / Rationnel (stratèges) / Conformité / Règles et structures

- **Qualités possibles :** Analyse en profondeur et a le sens du détail, minutieux et grande concentration dans ses tâches, logique et a le sens de la réalité objective, intelligent, analytique, rationnel, organisé, structuré, ordonné, responsable, respectueux des règlements, fiable, ponctuel et persévérant.
- **Défauts possibles :** Se conformer à des standards, maintenir l'ordre et les structures établies, suivre les règles, trop critique et pointilleux, tendance à paraître froid et insensible (font peu cas des sentiments), difficulté à sortir des normes pour être créatif et spontané, très perfectionniste, critique, réservé, indépendant, froid, distant, sens de l'humour très faible et très économe.
- **Besoins possibles :** logique, sécurité et garantie, Se conformer à des standards, maintenir l'ordre et les structures établies, suivre les règles.
- **Motivations** Le professionnalisme et l'expertise dans son travail, la reconnaissance de la qualité de son travail, des opportunités de réflexions en solitaire.
- **Peurs :** Que l'on critique son travail, prendre des risques, passer à l'action.

8 Comment alimenter l'alliance ?

8.1 Garder l'écoute de mon interlocuteur

Les portes du changement s'ouvrent de l'intérieur. Alimenter le choix libre de mon interlocuteur.

Soyez concentré sur la personne ; pas sur le problème et encore moins sur sa résistance.

Que faut-il retenir ?

Respectez les deux grandes étapes : l'émotionnel et puis seulement le rationnel.

Une personne ne pourra vous entendre que si elle est prête pour cela. En d'autres mots, elle ne pourra vous entendre avec raison que si ses émotions le lui permettent.

Faciliter l'entretien

1. Etre dans la réponse
2. Plus centré sur l'émotion et ensuite sur les faits
3. Visage expressif
4. Conditions optimales
5. Repérer le profil de mon interlocuteur (Com'colors et histoire du cerisier)
6. Repérer le besoin
7. Considérer l'opposition, le désaccord, la résistance, l'erreur, la plainte comme une information. Ne rien prendre personnellement
8. Restez dans l'humilité
9. Se concentrer sur la personne et la recherche de solution plutôt que sur le problème (10%-90%)

Freiner l'entretien

Les gens ont une bonne mémoire (pli dans la feuille)

1. Etre dans la réaction
2. Chercher à convaincre
3. Visage froid, non expressif
4. Imposer une décision
5. Négliger les micro comportements
6. Juger, attaquer les valeurs, les choix de la personne, moraliser
7. Argumenter (surtout quand quelqu'un résiste)
8. Apporter des solutions non concertées
9. Echanger avec son orgueil

9 Comment éviter les pièges relationnels ?

Piège n°1 : Le triangle de Karpman

Victime – Bourreau – Sauveur ➔ saynète du couple et de leur enfant

Piège n°2 : Les postures de la systémique

Plaignant – Touriste – Client

Piège n°3 : Glissement de terrain

Jeu du patron et des caisses à ranger

Piège n° 4 : Réagir à un stimulus et (non pas répondre)

Alimenter la résistance de mon interlocuteur ➔ saynète du prof de néerlandais

10 Comment fonctionner différemment ?

Voir document IFC jour 2

Fonctionner autrement passe par un changement en soi. Cela se fait physiquement, verbalement, mentalement, techniquement.

Ce changement chez soi a des chances d'induire un changement chez autrui.

Procédure pour gérer les personnes au comportement jugé « difficile »

1. Repérer des signes de résistance (chez autrui et de la « transpiration » relationnelle chez soi)
2. Etat d'esprit change (pensée divergente)
3. Veiller à ne pas alimenter la résistance (et parfois ne plus faire de ce qui ne marche pas et qui aggrave la situation/la relation)

Préalables : adopter la bonne posture physique et mentale

Le premier outil, c'est vous.

- La solution est le problème (le contrôleur en entreprise calme ses angoisses en contrôlant de plus en plus)
- Posture de l'anthropologue (je m'interroge sur autrui sans le juger) s'oppose à la posture du missionnaire (j'ai raison et je dois convaincre autrui) = la posture de l'anthropologue se rapproche de la posture de Colombo (le détective).
- Echarpe à franges
- Position basse stratégique
- 2 x + de la même chose
- Question économique
- Choix libre >< choix forcé
- Etre orienté solution
- Sauter une étape

Ne pas alimenter la résistance

Favoriser des techniques d'alliance pour aider son interlocuteur à voir les choses autrement et lui laisser le choix libre quant au changement.

- RAAU (bonne raison) = écoute active
- Switch (inverser les rôles et amener l'autre à argumenter pour vous)
- Petits pas = 1% (minimal change – montagne et éléphant)
- Méthode SDF = obtenir un engagement peu coûteux
- Descendre en raisonnement (Privilégier le « comment » au « pourquoi »)
- Rappoport
- Découvrir le driver
- Découvrir le besoin
- Oui et…
- Bâton >< carotte + inconfort
- Injonction paradoxale (180°)
- Choix libre et choix forcé
- Etiquetage
- Eminem
- PBS >< PH
- Le curseur (extrêmes)
- Ponce Pilate
- Recadrage
- 180° (solution inverse)
- Golden 3
- Echarpe à franges
- Question économique

11 Synthèse

Gestion de conflit

Ce que je suis, ce que je pense n'a pas d'importance.

Garder le lien (alliance) pour maintenir l'écoute.

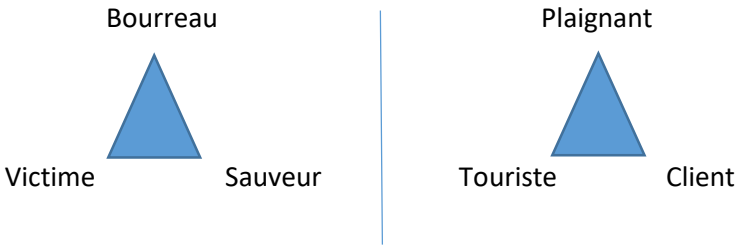
Mode de pensée

Je ne contredis pas => je ne dis rien et je ne montre rien contre l'avis, les choix, les valeurs, les croyances de mon interlocuteur.

80% | 16% | 4%

Faire ce qu'on connaît et qui marche suffisamment bien

- Repérer les oppositions non verbales
- Repérer les oppositions verbales («oui mais »)
- Prendre conscience des jeux psychologiques



Si nous commençons à « transpirer » dans la relation, il convient de changer de technique : arrêter de faire 2 x + de ce qui ne marche pas ➔ **Passez aux outils divergents**

Stopper ce qui aggrave la situation :

Adopter une position basse **<u>stratégique</u>**

Ne pas commencer 1 bras de fer

Plus vous cherchez, moins l'autre trouve

Pensée divergente : faire autrement pour élargir le cadre car l'autre a ses solutions. Aidons-le à les trouver.

Se fier à la puissance de l'imprévisible car l'autre a ses solutions !

Faire appel à de l'aide extérieure

<u>Cpt difficile</u>

- Avec tout le monde
- Tout le temps
- Prévisible

<u>Règles d'or</u>

- Créer l'alliance
- Ne pas aggraver la situation
- Apprendre à répondre et non pas à réagir
- Les gens ont toujours une bonne raison

12 Bibliographie

- Paul Watzlawick ➔ « Comment réussir à échouer ? » et « Faites vous-même votre malheur ». Et tous les autres…
- Doutrelugne Yves ➔ « Thérapie brève, principes et outils pratiques (volume 1) »
- Alain Vallée ➔ « Manuel pratique de thérapie orientée solution »
- Joule et Beauvois ➔ « Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens »
- Dale Carnegie ➔ Comment se faire des amis ? »
- Dale Carnegie ➔ « Comment trouver le leader en vous ? »
- Chilina Hills ➔ « Cultivez votre charisme »
- Charles Pépin ➔ « Les vertus de l'échec »
- Françoise Kourilsky ➔ « Du désir au plaisir de changer »
- Giorgio Nardone ➔ « Chevaucher son tigre ou comment résoudre des problèmes compliqués avec des solutions simples » et « La stratégie de résolution de problème » (et tous les autres livres).