

NOVEMBRE 2017 - N° 11

SITUATIONS DIFFICILES DANS L'EQUIPE



Qu'est-ce qu'un conflit ?

Un conflit est une situation dans laquelle au moins deux parties interdépendantes tentent de mettre en œuvre, par la force et simultanément, en apparence ou en réalité, des plans d'action contradictoires et sont conscients de leur rivalité.

#1

Mon comportement en cas de conflits

1. Selon moi, quels sont les POINTS FORTS dans ma façon de traiter les conflits ?
2. Selon moi, quels sont les POINTS FAIBLES dans ma façon de traiter les conflits ?
3. Comment les autres décriraient-ils le comportement que j'adopte lors de conflits ?
(Collègues, Patron, Partenaires...)
4. Quels sont les facteurs qui me rendent vulnérables dans de telles situations ?
Quels sont ceux qui m'apportent de la sécurité ?
5. Ma pensée en cas de conflits : comment expliquer ou décrire au mieux mon comportement dans les conflits ?

#2

L'affirmation de soi

Le terme **affirmation de soi** est employé pour décrire un certain type de comportement. Il s'agit de la **capacité à s'exprimer avec assurance**.

Par ailleurs, cette qualité nous aide à faire part de nos besoins, envies et sentiments avec clarté, assurance et sensibilité.

Il s'agit également d'améliorer nos compétences, de rendre la communication plus efficace, de gérer le stress grâce à une meilleure prise en main des situations difficiles. C'est une solution de remplacement à un comportement passif, agressif et manipulateur. L'affirmation de soi est un moyen **d'avoir un impact positif, d'obtenir l'objet souhaité et d'acquérir une plus grande assurance**.

Un tel comportement nous aide à communiquer nos besoins plus ouvertement et avec une franchise accrue mais ne garantit pas leur satisfaction.

Il engendre davantage le compromis et la négociation que la victoire complète d'une des parties.

SI NOUS VOULONS NOUS AFFIRMER, NOUS DEVONS :	NOUS NE DEVONS PAS :
<ul style="list-style-type: none"> • identifier nos attentes • déterminer si elles sont raisonnables • les exposer clairement • être calme et détendu • exprimer ouvertement nos sentiments • faire et recevoir des compliments • émettre et recevoir des critiques justifiées 	<ul style="list-style-type: none"> • prendre des moyens détournés pour nous exprimer • agir dans le dos des gens • user de menaces • insulter • réprimer nos sentiments

Les personnes qui font preuve d'assurance sont conscientes tant de leurs forces que de leurs faiblesses et ne craignent pas de prendre des risques. Elles savent que cette attitude leur vaudra probablement de commettre de nombreuses erreurs.

Si vous avez confiance en vous, vous considérerez les erreurs d'un point de vue positif ; elles constitueront pour vous une opportunité d'apprendre et de vous améliorer à la prochaine occasion. Vous aurez appris à mesurer vos réussites par rapport à vos propres capacités et potentiel et non par comparaison continue avec les autres.

Chaque personne est confrontée, de temps à autre, à des problèmes. Il est particulièrement utile de distinguer trois manières de se comporter face à une difficulté.

Agressivité-Passivité - Affirmation de soi.

Lorsque nous rencontrons un problème, deux réactions instinctives de base se présentent à nous : la réaction appelée **FLIGHT** (fuite ou Passivité) et celle appelée **FIGHT** (lutte ou Agressivité). Nombre de problèmes relationnels sont dus à un recours abusif à ces deux réponses basiques.

LES TROIS COMPORTEMENTS

AGRESSIVITÉ	PASSIVITÉ	AFFIRMATION DE SOI
<i>Signes non-verbaux</i>		
Eclats de voix	Voix plaintive	Voix calme et posée
Élévation de la voix	Mains serrées, tordues	Posture détendue
Doigt menaçant	Pas traînant	Contact visuel direct
Bras croisés	Yeux baissés	
Posture immobile	Dos voûté	Posture droite
<i>Mots et phrase clés-combinés au comportement non-verbal correspondant</i>		
Vous feriez mieux de... Si vous ne... Faites attention! C'est ridicule	Peut-être Je suppose Je me demande Cela vous dérange-t-il beaucoup si...	Je pense que J'ai le sentiment que Je veux Comment pouvons-nous résoudre ce problème ? Quelle est votre opinion ?
Je devrais/tu devrais...	Désolé... Pardon	
Mauvais	Je suis vraiment désolé(e)	
Stupide	Mais	Que percevez-vous ?
Imbécile !	Vous savez, si... J'espère que cela ne vous dérange pas	



Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70

5, Boulevard de Magenta 75010 PARIS • contact@siei.fr • www.siei.fr

IMAGINER • RÉALISER • ENSEMBLE, PRÉPARONS DEMAIN

TYPES DE CONFLITS

POSSIBILITÉS	FUIITE	RISQUES
Pour les "experts en conflits", il s'agit d'un moyen d'éviter le conflit et d'une opportunité d'établir le contact grâce à une autre méthode.		Négliger ses besoins personnels, refuser toutes responsabilités et empêcher ainsi les deux parties de tirer profit de cette situation. (-/-)
	ADAPTATION	
Je cède et accepte de considérer les besoins de mon partenaire comme plus importants ou plus urgents que les miens.		Je ne fais plus état de mes besoins. Par conséquent, je me laisse mener dans l'unique but de satisfaire mon souhait d'harmonie. (-/+)
	RIVALITÉ	
Je défends mes besoins.		Je fais valoir mes droits et refuse tout compromis ; l'autre partie sera vaincue et tentera certainement de se venger.
	COMPROMIS	
Réussite provisoire des négociations. Les besoins sont momentanément satisfaits.		Les énergies positives d'un conflit demeurent inutilisées. En outre, la racine du problème n'est pas éliminée ; le problème reste latent. (+/-)
	COOPERATION	
Les conflits sont soumis à discussion et deviennent une force constructive. Les besoins de chacun sont reconnus et une solution bénéfique aux deux parties est recherchée, ce qui constitue une source d'énergie supplémentaire. (+/+)		

#3

Le triple tampon dans une conversation

Le triple tampon est une méthode qui permet de récolter des informations, résoudre les problèmes et les réévaluer.

1. **Ecoutez, faites une pause**
2. **Manifestez de l'empathie**
3. **Posez des questions ouvertes**

Ensuite...

- **Expliquez**
- **Soulignez votre empathie en posant des questions**
- **Prenez des engagements et déterminez des arrangements.**



Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70

5, Boulevard de Magenta 75010 PARIS • contact@siei.fr • www.siei.fr

IMAGINER • RÉALISER • ENSEMBLE, PRÉPARONS DEMAIN

ETAPE 1 : Exprimez vos requêtes et souhaits de manière adéquate

- Développez une idée précise de votre souhait.
- Evitez des formulations telles que *"il faudrait..."*, *"Nous pourrions..."*.
Enoncez de manière aussi claire que possible ce qui a de l'importance à vos yeux.
- Motivez vos souhaits.

ETAPE 2 : En cas de désaccord, analyser le problème et tentez de le résoudre

- Sur quoi porte le problème ?
- Qu'avez-vous fait jusqu'à présent pour trouver une solution ? Avec quels résultats ?
- Ce problème surgit-il constamment ? Dans quelles circonstances n'apparaît-il pas ?

ETAPE 3 : Travaillez ensemble à la recherche d'idées et de solutions

- Par quels moyens pouvons-nous atteindre notre objectif ?
- Existe-t'il d'autres possibilités auxquelles nous n'avions pas songé ?

ETAPE 4 : Evaluez les différentes possibilités et classez-les par ordre de priorités

- Quels critères sont utiles ?
- Quelle solution semble la plus avantageuse ?

ETAPE 5 : Prenez une décision et assurez-vous que votre partenaire l'accepte aussi

- Posez-vous la question suivante à la fin de cette étape : *"Pouvons-nous nous en tenir à votre décision d'essayer en premier lieu cette solution...?"*

ETAPE 6 : Convenez d'arrangements concrets

- Quelle sera notre première action ?
- Quand nous rencontrerons-nous à nouveau pour discuter des résultats obtenus ?

Ghislaine JOST-RAFFORT - André RAFFORT
Jean-Marie BOUVET - Guy CROST - Claude
MARIUS - Adélaïde LEON - Pascal
OLOGOUDOU - Didier OZANNE

