



Chouette un conflit !

Merci aux sponsors



Sponsors Platinum



Sponsors Gold



Sponsors Silver



Sponsors Bronze





Paul-Georges Crismer

**Les relations de qualité
fondent les coopérations
constructives***

- Communication NonViolente
- Appreciative Inquiry
- Gouvernance partagée, sociocratie
- Codéveloppement professionnel
- Agilité

paul@conforit.be

* dans la joie et la bonne humeur : ça libère l'énergie !



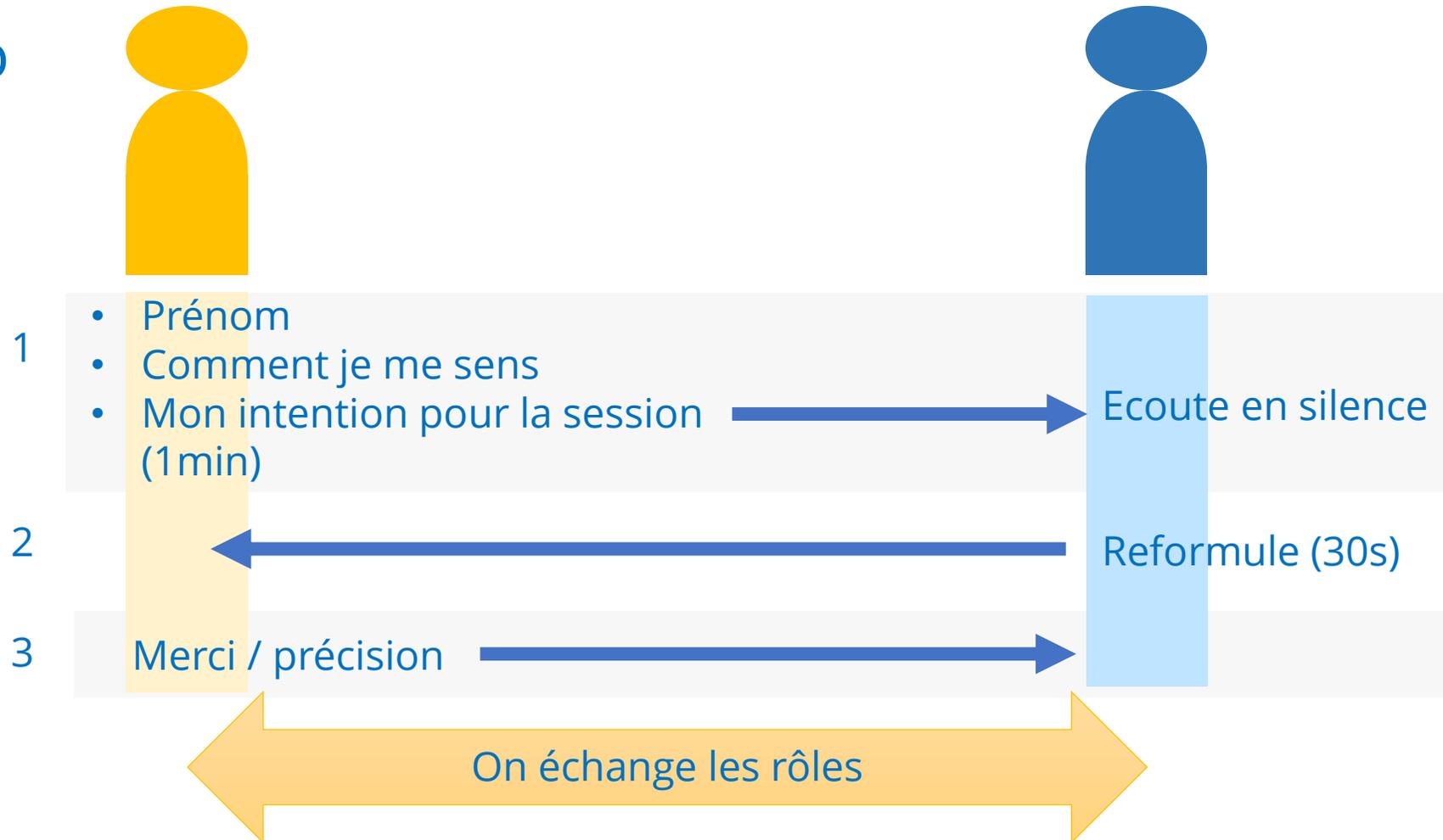
Faisons connaissance



Faisons connaissance

Faisons connaissance

- En duo



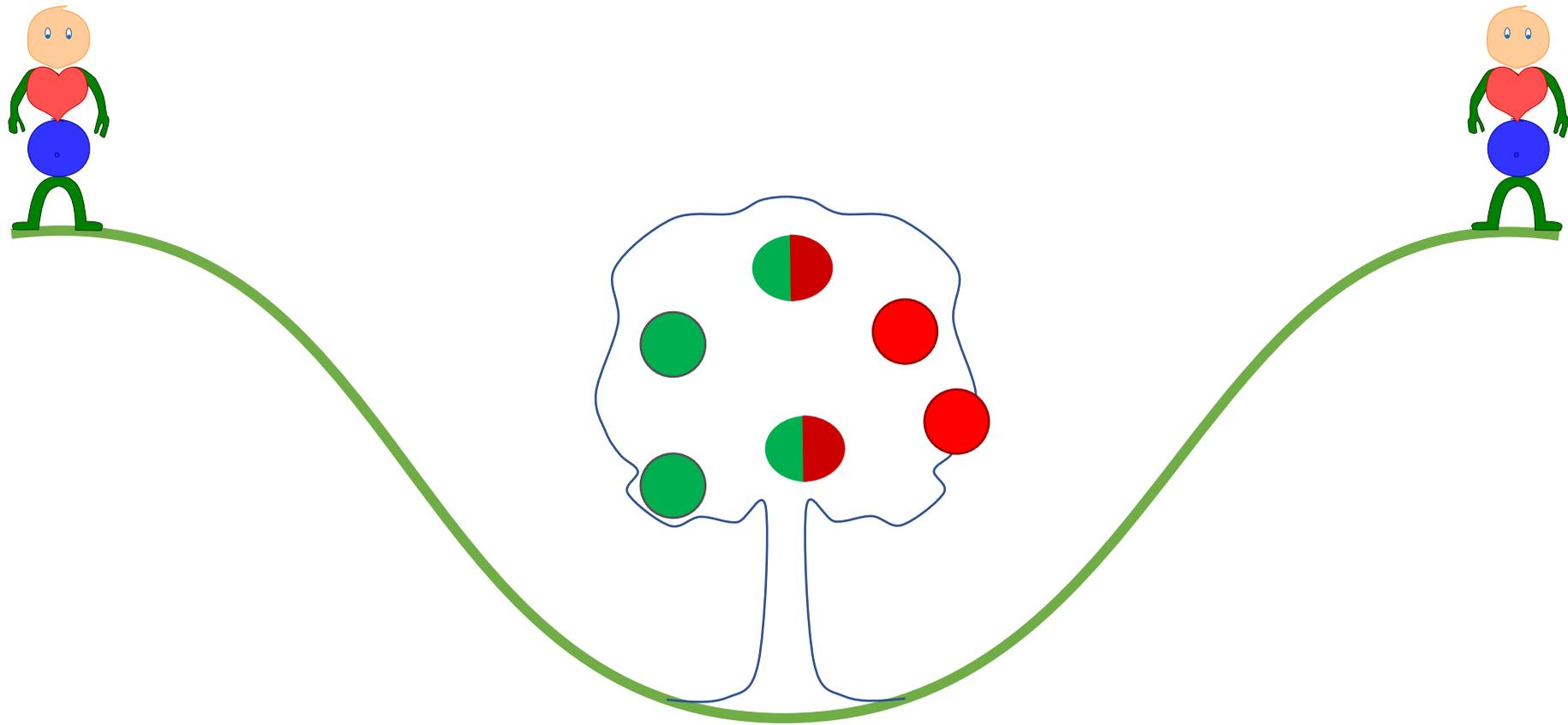
3 compétences clés pour gérer les conflits

- **Parler de soi**
- **Ecouter l'autre** (en silence)
- **Reformuler**
(pour témoigner de ce qu'on a compris)
=> Faire reformuler
(pour s'assurer que le message est passé)



C'est quoi un conflit ?

Une différence de vues, ...



Conflit de
méthode





Conflit
d'intérêt



Conflit de rôle
ou de
positionnement

Conflit de valeurs



Conflit de générations



Symptômes

Evitement

**Acceptation
passive**

Compétition

Défensive

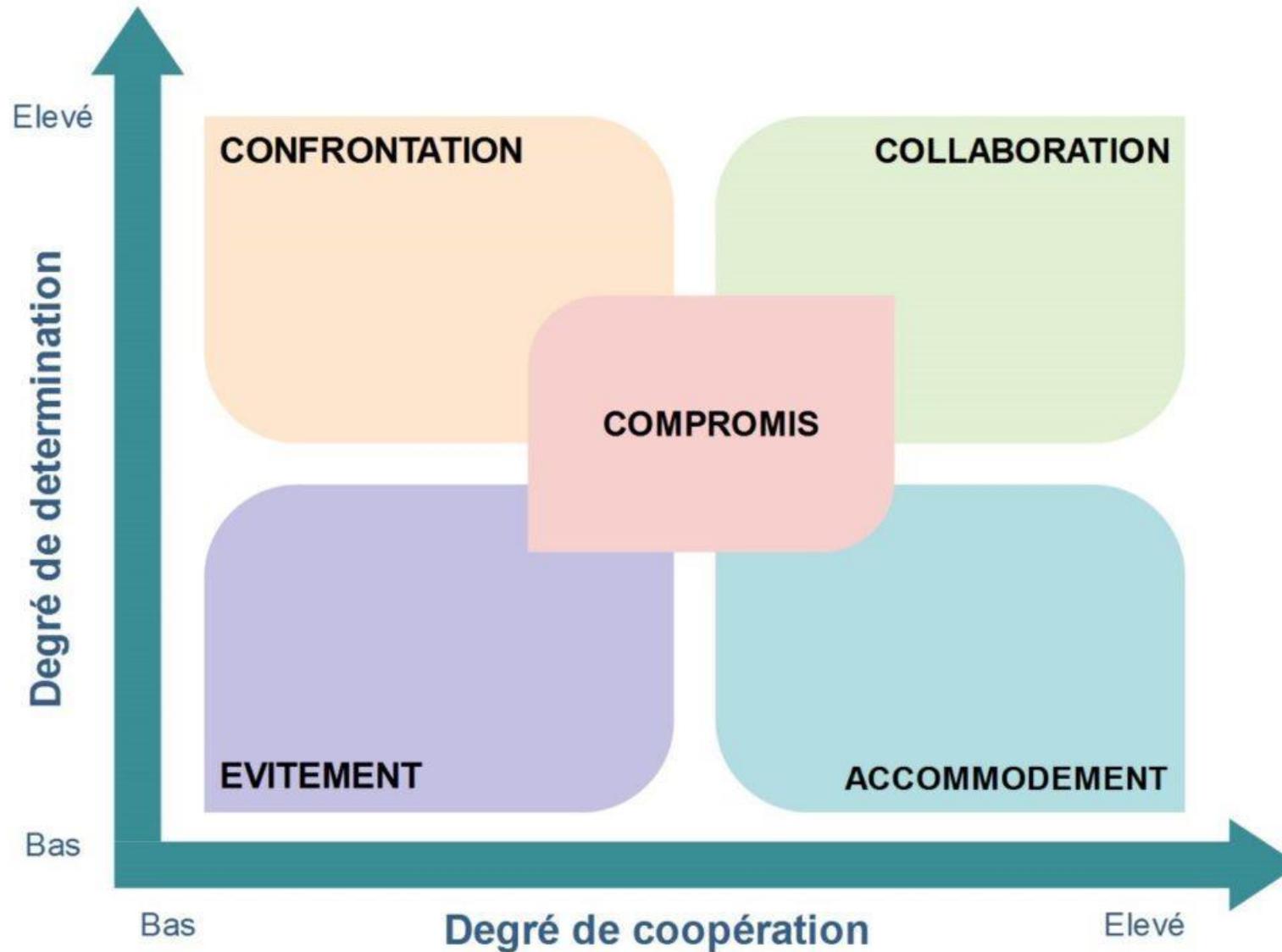
**Opposition
permanente**

**Mauvaise
volonté**

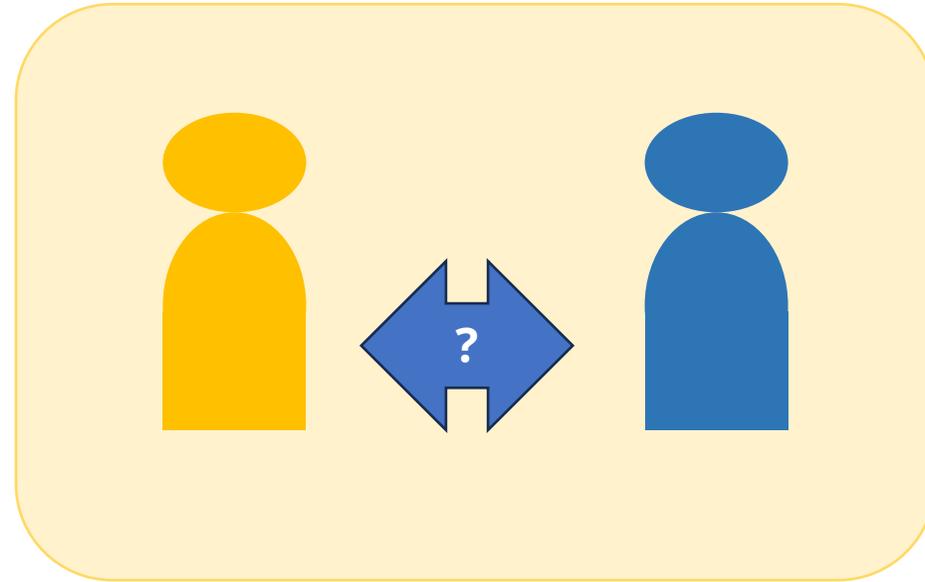
**Renoncement,
absence**

**Négociation
permanente**

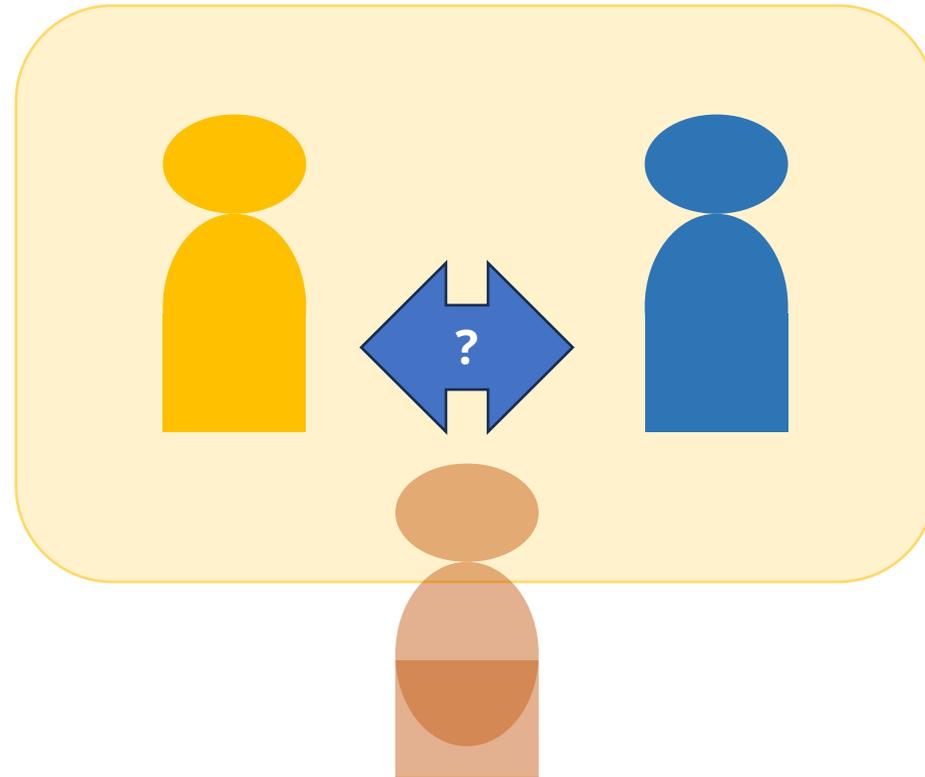
Styles de gestion de conflit



Restaurer la relation



Restaurer la relation



1-4-3

1 Intention

**La relation d'abord,
le résultat ensuite**



Avoir raison ?



Coopérer ?





Intention



- Vouloir convaincre
- Chercher qui a tort, qui a raison
- Exercer son pouvoir **sur** autrui



- Qualité de relation
- Coopération
- Exercer son pouvoir **avec** autrui

Attention



- En priorité sur soi
- Jugements, interprétations
- Exigences, menaces



- Sur soi ET sur l'autre
- Ce qui se passe
- Ce qui se vit
- Ce qui motive
- Ce qu'on peut faire ensemble

Se rejoindre en Zone Zéro Conflit

Choisir des mots qui y mènent

A priori positif

- Motivation première de tout être humain : **satisfaire ses besoins**
- Chacun fait du **mieux qu'il peut** pour les satisfaire
- Nous nous portons mieux quand nous trouvons des **solutions** basées sur la **coopération**
- **Tout être humain**
aime contribuer, **librement**, au bien-être d'autrui

1-4-3

- 4 points d'attention

Observation

Créer le contact au départ de faits

Sentiment

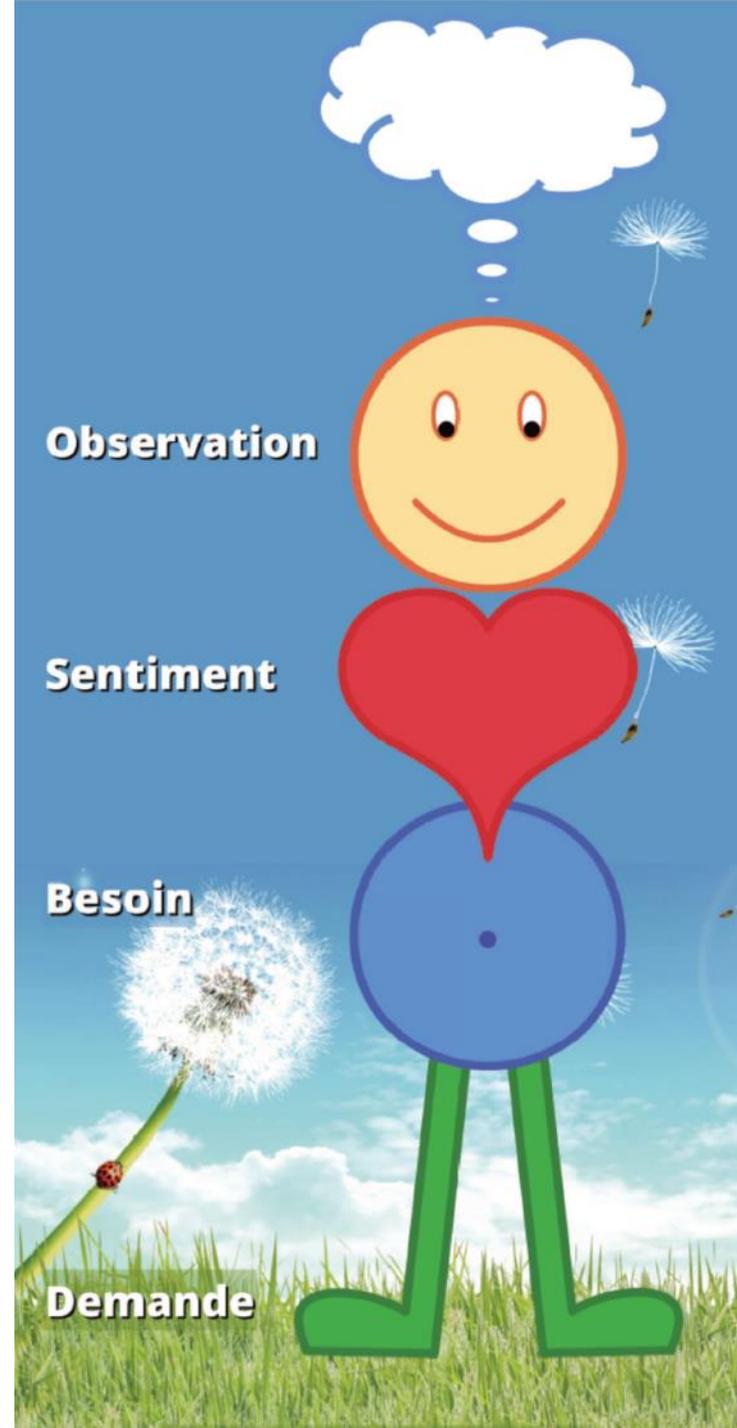
Accueillir ce qui est vivant

Besoin

Identifier ce qui donne de l'énergie

Demande

Dialoguer pour passer ensuite à l'action



Savoir distinguer

FAITS

Interprétation,
Evaluation

EFFETS
(ressenti corporel)

Pensée, implication de
l'autre

MOTIVATIONS (Besoins)

Moyens

DIALOGUE
(Demande)

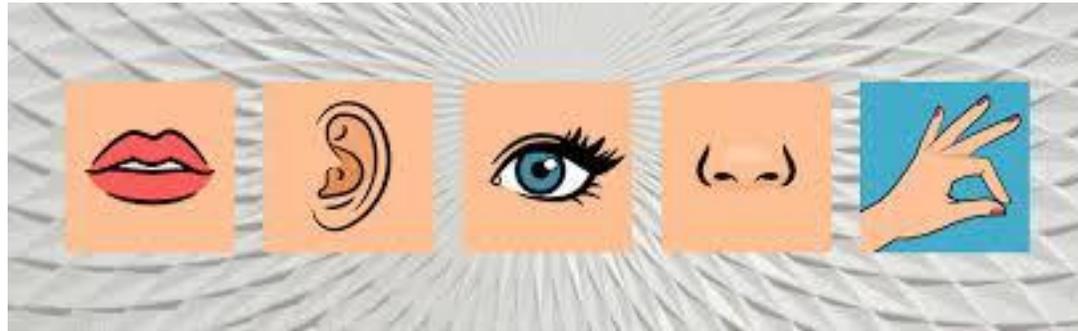
Exigence (obligation,
absence de choix)

Faits



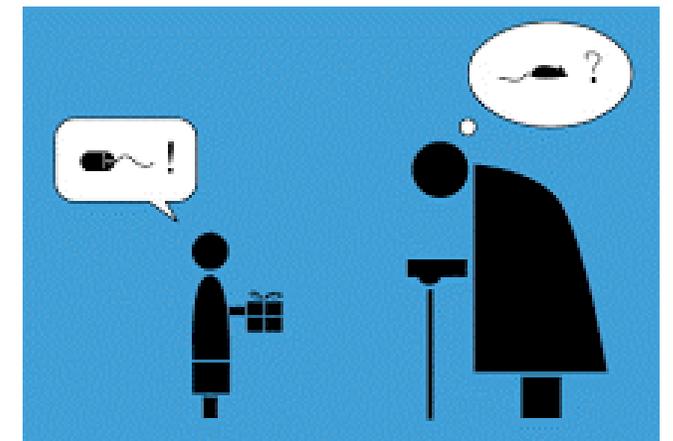
Observation ou évaluation ?

Nous percevons le monde à travers nos 5 sens.



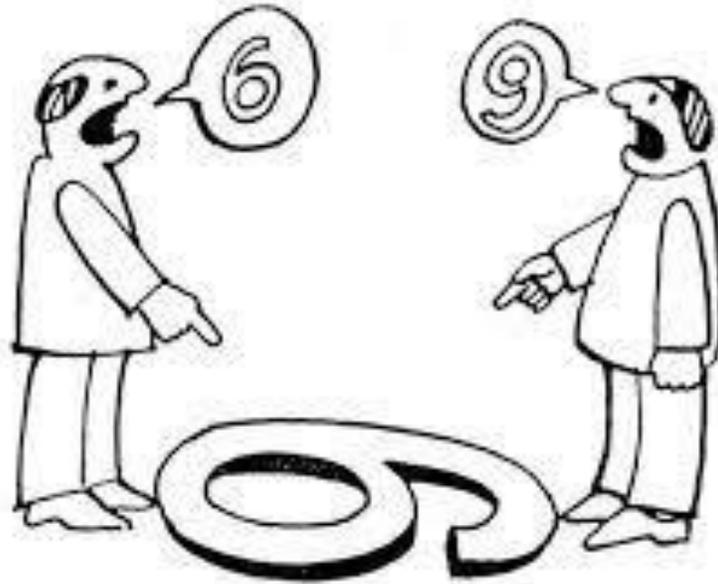
J'ai vu, j'ai observé, j'ai remarqué
J'ai entendu
«J'ai senti »

La plupart du temps, nos observations sont **mélangées** à des **pensées**, des **jugements**, déformées par notre **imagination** et des **interprétations** liées à notre histoire/expérience



Observation ou évaluation ?

Ce mélange risque de générer de la réactivité et de la fermeture dans le dialogue, de tomber dans le jeu de « qui a tort, qui a raison ».



Créer le contact

Démarrer la conversation au départ de faits :
action, parole, souvenir, etc ...
sans opinion ni interprétation

Créer le contact à
partir d'une réalité
partagée.

Plus elle est factuelle, plus on a de chance de
donner envie à notre interlocuteur d'entendre la
suite.



Quelle différence?

OBSERVATION

Quelque chose que l'on a **vu ou entendu un peu comme une caméra pourrait l'enregistrer** (une caméra ne juge pas, elle retranscrit des faits).



« Tu arrives à 10h30, alors que nous avons convenu de nous voir à 10h... »

EVALUATION

Mélange

- **les faits** – ce qui s'est passé – et
- **ce qu'on pense** à propos de ce qui s'est passé.



« Tu es encore en retard... »

Observation ou évaluation ?

« Tu as fait beaucoup de reformulations. »

Observation ou évaluation ?

évaluation = contraction de ce qu'on a vu et de ce qu'on pense

« Tu as fait 3 reformulations »

« En fin de réunion vous avez bien résumé la question »

Observation ou évaluation ?

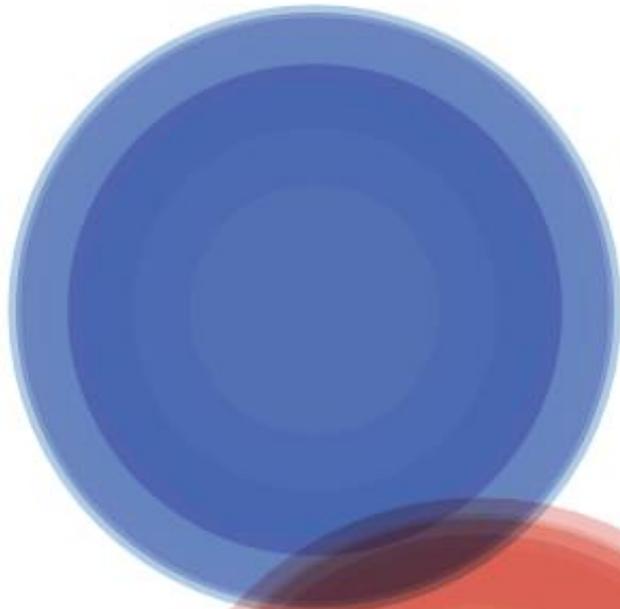
Évaluation

« En fin de réunion vous avez cité 4 éléments que vous trouviez essentiels. »

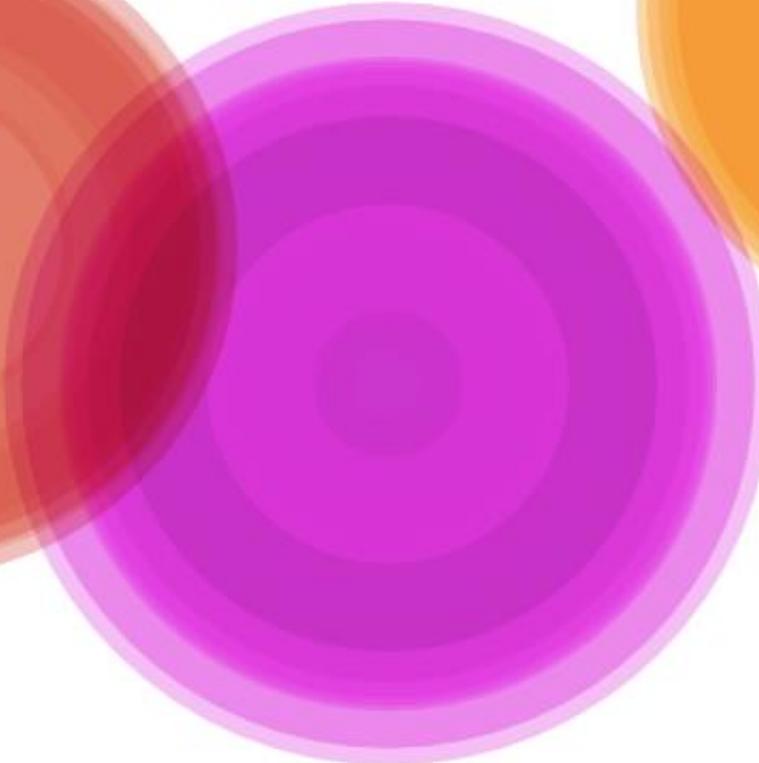
Effets

ressentis
sentiments
émotions

DÉGOÛT



JOIE



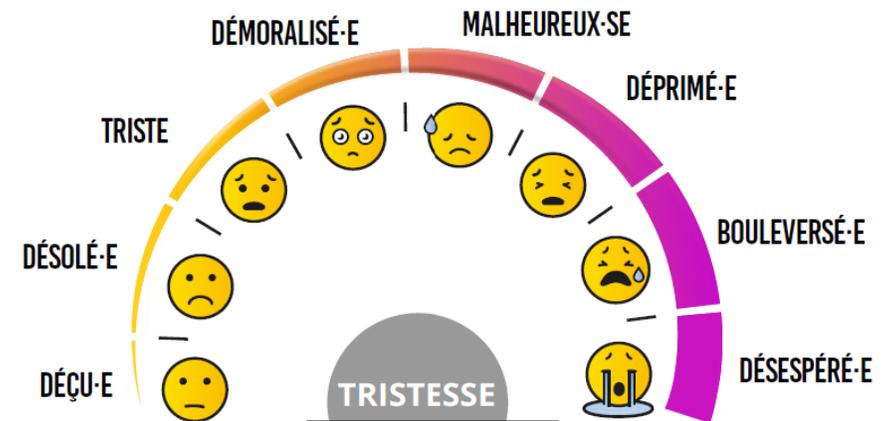
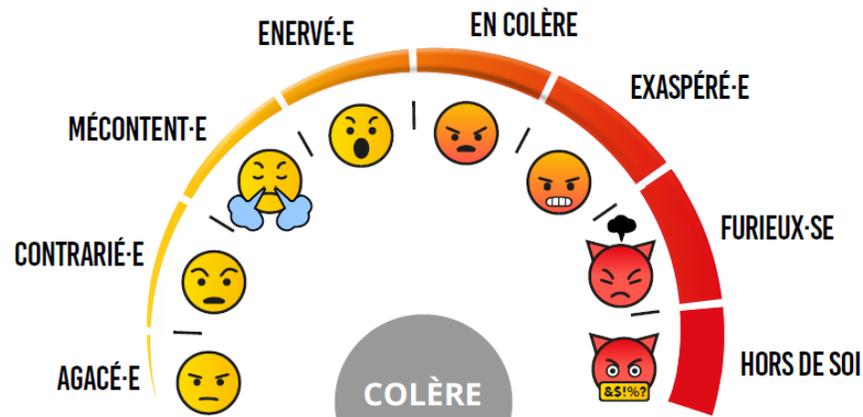
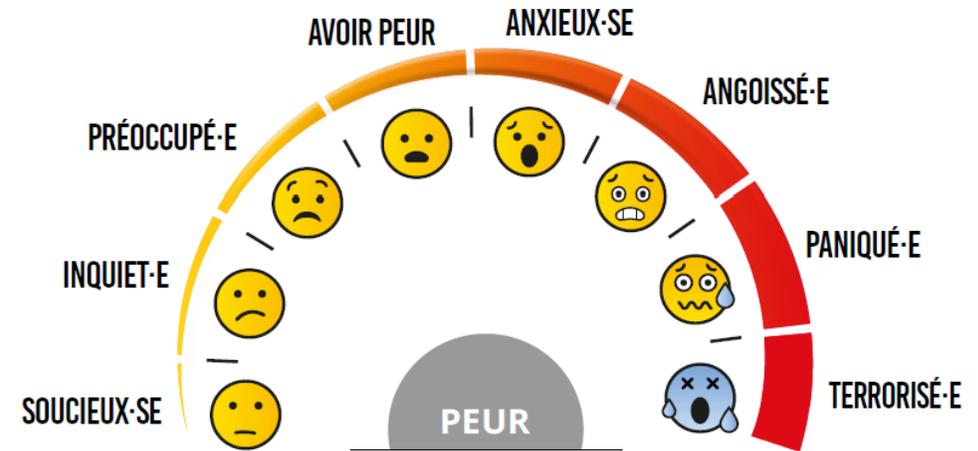
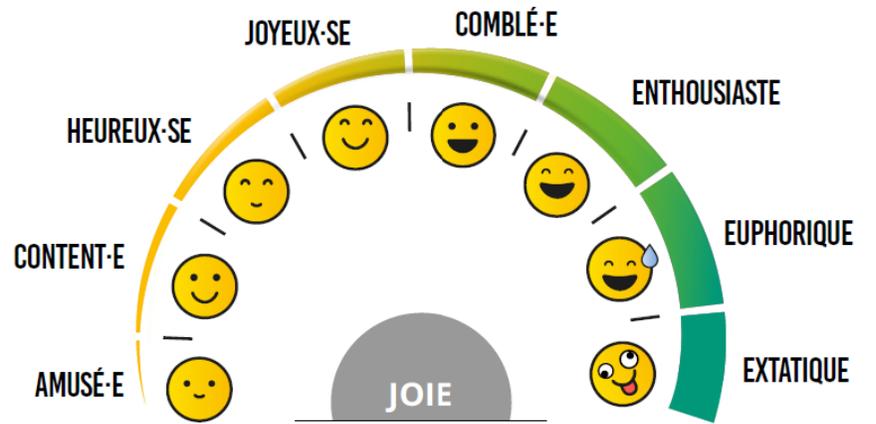
PEUR



COLÈRE

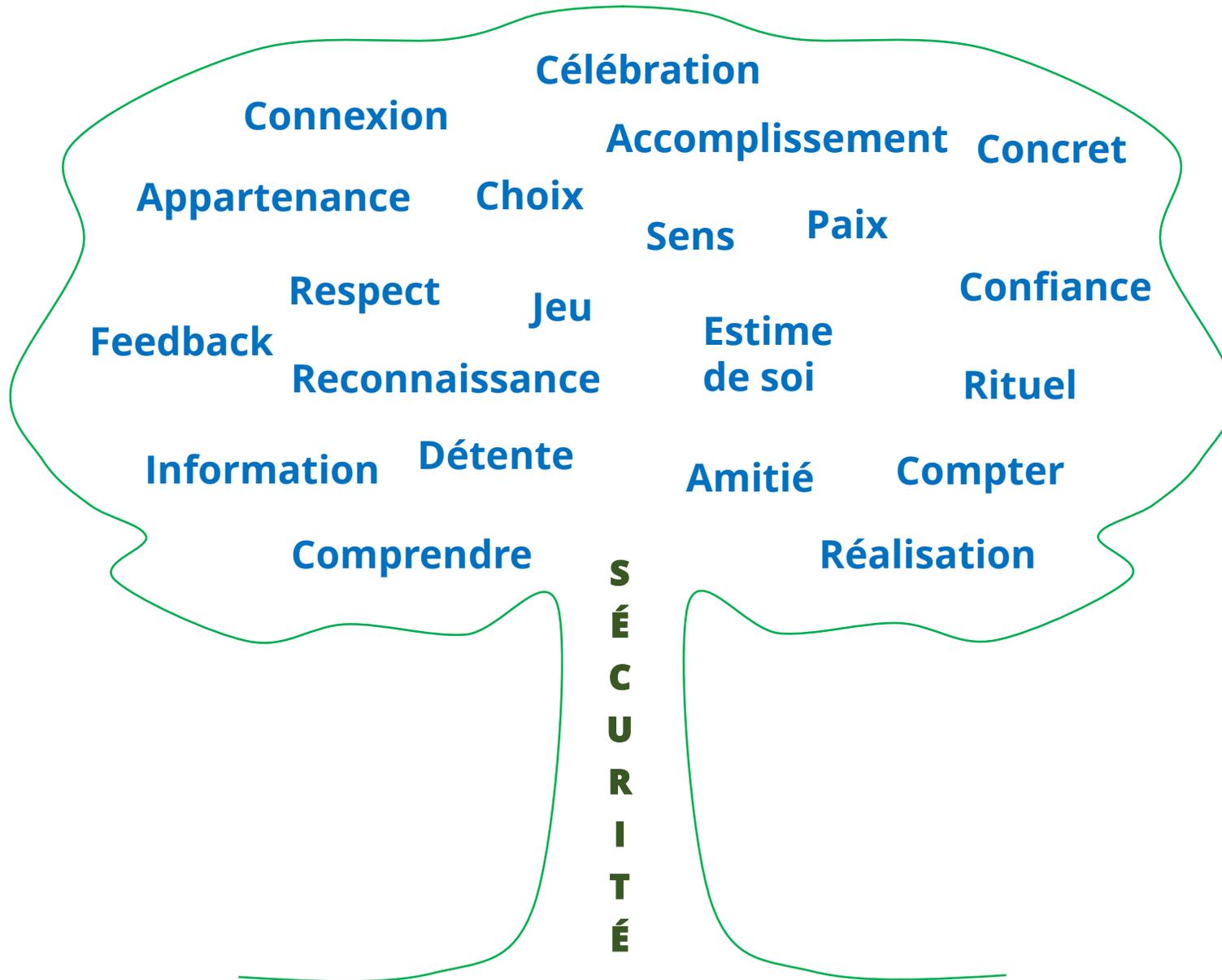
TRISTESSE

Quand ça bouge, on le ressent





Ce qui vous donne de l'élan ...



Boire Manger Dormir Respirer Eliminer

1-4-3

- 3 mouvements

- Conscience de soi
- Parler de soi*
- Ecouter l'autre*

Auto-Empathie

Expression authentique

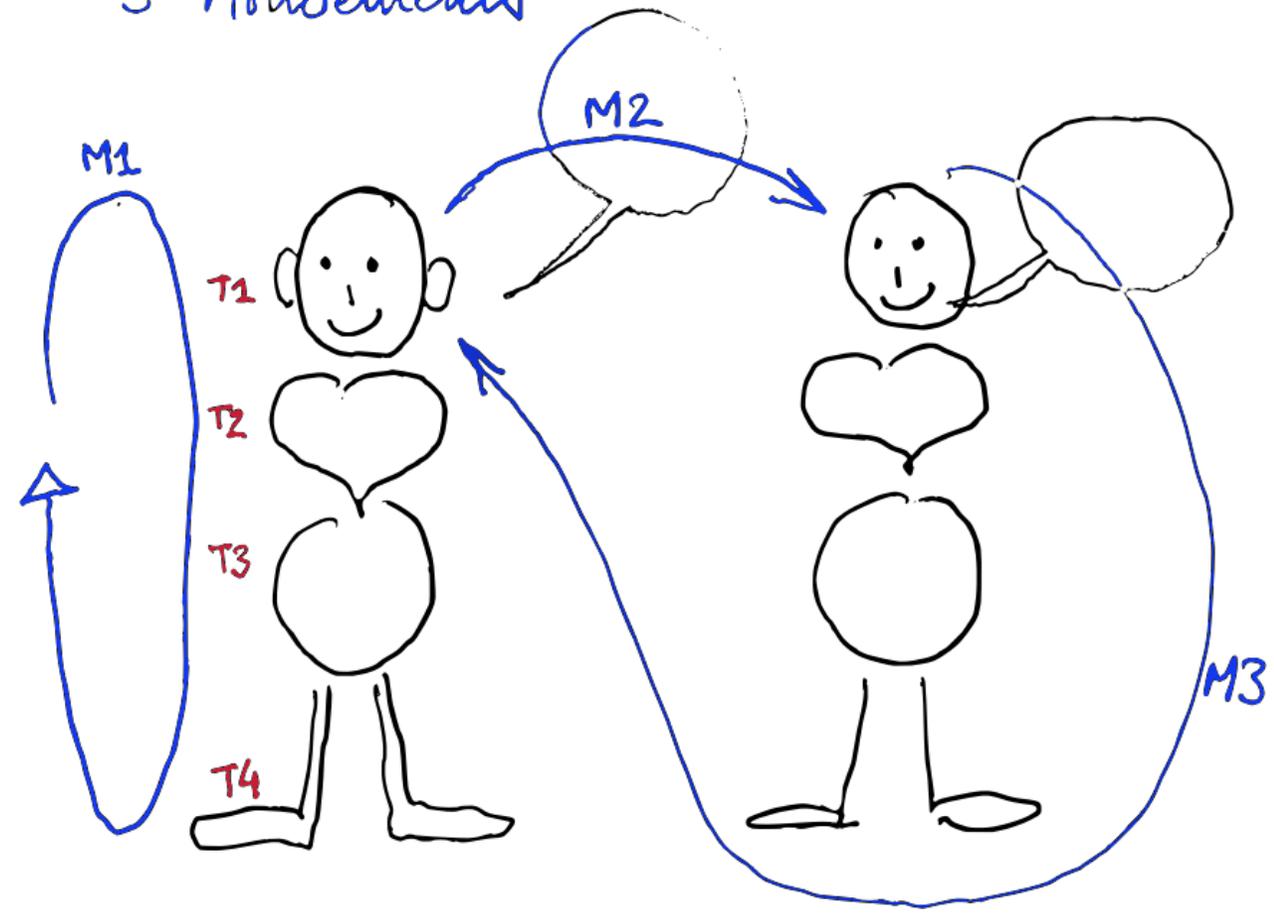
Ecoute empathique

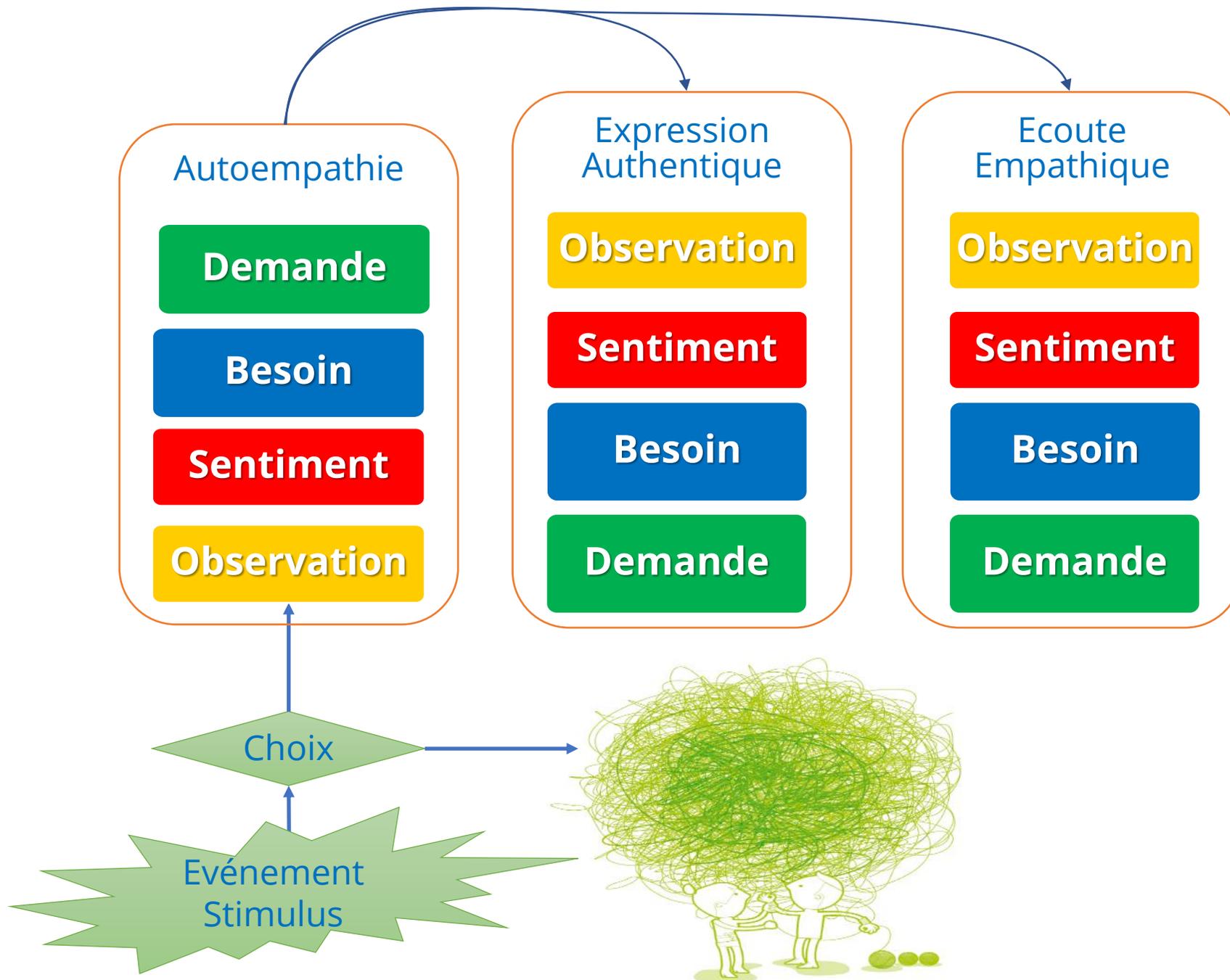
* de qui est *vivant* , de ce qui se passe pour ...

1 Intention

4 Temp -

3 Mouvements





Ouvrir au dialogue - demandes

Connexion

Vérifier que le courant passe

Est-ce que ça te parle? Vois-tu ce que je veux dire?

Reformulation

S'assurer que l'autre a compris ce que j'ai voulu dire

Pour être sûr que j'ai été clair, voudrais-tu me dire ce que tu retiens de ce que je viens de dire?

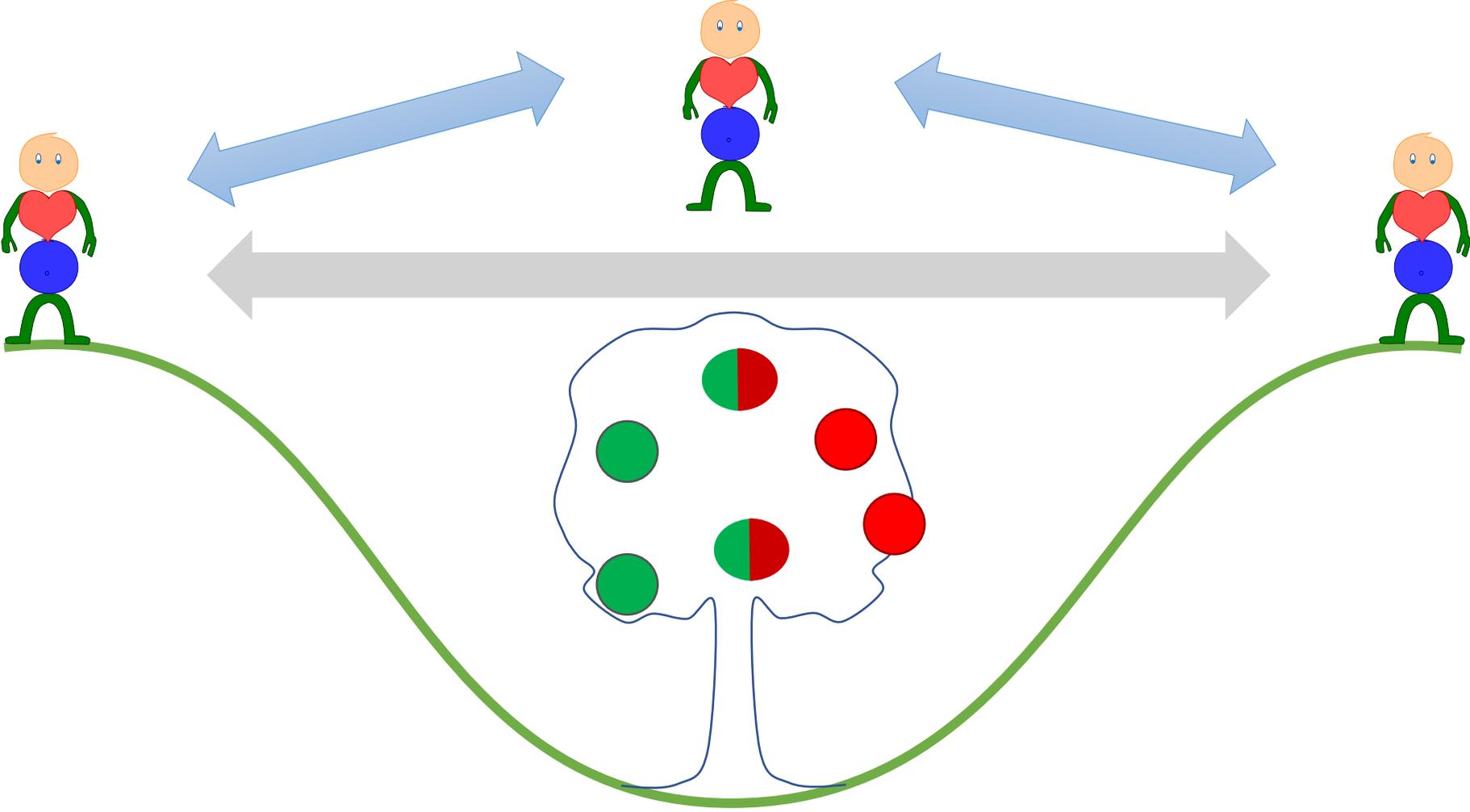
Vois-tu pourquoi j'apprécie xxxxxxxx ?

Expression

Savoir ce qui se passe pour l'autre

Pourrais-tu me dire ... comment tu reçois ce message, ce que tu comptes en faire, ce que tu apprécies dans ce que je te partage?

Transformer un conflit ...



Médiation – rester focus

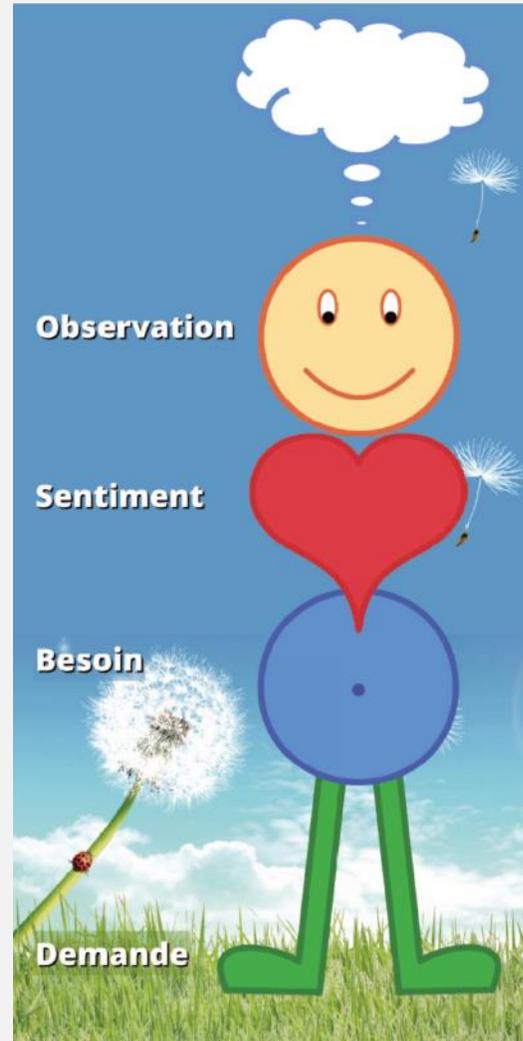
Conflictuel

ZZC

ZZC

ZZC

Demande = ZZC
Exigence = Conflictuel



Neutralité

Confidentialité

Empathie

Impartialité

Assertivité

Communication
efficace



Merci



<https://www.linkedin.com/in/paul-georges-crismer/>



paul@conforit.be



<http://www.conforit.be>

© Paul-G. Crismer -
Licence Creative Commons 4.0
CC-BY-NC-SA