

Atelier n° 4

Mise en pratique de la gestion des conflits par le référent



Docteur Agnès Riché
Référente en antibiothérapie, CH Angoulême

Docteur Remy Gauzit
Anesthésiste Réanimateur, Hôtel Dieu, AP-HP

Docteur Jean-Marie Lançon
Victimologue,
Intervenant en prévention en Prévention des Risques Professionnels

L'affirmation de soi

- « Exprimer ses pensées, ses sentiments, ses façons de voir par des mots ou des gestes de façon calme, honnête et appropriée, tout en voulant connaître les sentiments, les pensées et façons de voir de l'autre ».
- Implique le respect de soi et le respect de l'autre.

L'affirmation de soi

- Voici ce que je pense
- Voici ce que je ressens
- Voici comment je vois la situation
- Mais je suis prêt à écouter et essayer de comprendre ce que tu penses, ce que tu ressens, comment tu vois la situation.

L'affirmation de soi

- Tenir compte du contexte
- Formuler ses propos en les personnalisant et en s'impliquant personnellement : bannir les « on », les expressions neutres, parler de soi et pas seulement des autres :

C'est un bon rapport ⇒ *J'aime bien ce que tu as fait*

Tu n'es pas serviable ⇒ *Je suis déçu par ton comportement*

- Respecter l'autre et manifester de l'empathie : reformulation des sentiments

Je comprends que ça ne soit pas agréable pour toi...

J'ai le sentiment que ça te déplaît ...

- Etre déterminé dans son objectif

L'affirmation de soi

- Utiliser le « je », si nécessaire reposé dans le cadre professionnel ou social (jouer sur l'appartenance)
 - « En tant que... , je pense que ... »
- Ne pas dévier
- Ne pas se justifier
- Ne pas trop expliquer

L'affirmation de soi

- Demander
- Refuser et répondre (savoir dire non)
- Donner (un compliment, une critique)
- Recevoir (un compliment, une critique, justifiée ou non, agressive ou pas)
- Savoir engager, poursuivre et terminer une conversation
- Savoir faire face

Traiter les objections

- **La communication ne peut pas avancer si on ne laisse pas à l'interlocuteur la possibilité de verbaliser ce qui lui pose problème.**
- Ne pas contrer : tout le monde a le droit de faire une objection
- Ecouter (« Je comprends votre objection »)
- Reformuler ce qui vient d'être dit
- Poser une question ouverte pour détailler plus précisément sur quoi repose l'objection
- Laisser l'interlocuteur détailler
- Argumenter
- Recentrer sur l'objectif initial et orienter vers une ouverture positive

Les systèmes de communication

- La distance entre les interactants (intime, personnelle, sociale, publique rapprochée et lointaine)
- Le système corporel
- Le système paraverbal
- Le système langagier (fonction locutoire, illocutoire, perlocutoire), seul explicite.

La complémentarité des messages

- La communication verbale
 - Plus explicite que les autres
 - Transmission des informations
 - Eviter les signifiants « négatifs » ou ambigus
- La communication non verbale régit les éléments relationnels et affectifs.
- Complémentarité et modulation des deux.
- Syntonie / Dystonie :
 - Posturale
 - Emotionnelle
 - Lexicale
 - Sémantique

Les attitudes communicationnelles

- 5 attitudes de communication peuvent être utilisées différemment selon les besoins et le déroulement de l'entretien :
 - Evaluation
 - Interprétation
 - Conseil
 - Questionnement
 - Compréhension

L'attitude de compréhension

- Acceptation inconditionnelle de l'autre :
 - Refus de tout jugement sur ce que l'autre exprime
 - Attention au non verbal et au respect des silences pleins !
 - Acceptation du contenu et du refus de verbalisation
- Neutralité bienveillante
 - Ce n'est pas un comportement passif !!
 - C'est un engagement positif, sans jugement, reposant sur l'intérêt porté à l'autre (« considération positive »)
- Authenticité
 - Intérêt REEL pour ce que l'autre exprime : attention au non verbal ...
- Empathie
 - **Réceptivité aux sentiments exprimés par l'autre ET capacité verbale à communiquer cette compréhension.**
 - Nécessite de « s'immerger » dans le monde subjectif de l'autre en contrôlant (ou au moins connaissant) ses propres réactions socio-affectives.
 - **Ce n'est pas « se mettre à la place de l'autre »**

Reformulation du sentiment

- Intervention majeure
- Réitération + explicitation du sentiment sous-jacent
- Repose sur l'empathie : nécessite une attention très importante
- Risque d'interprétation +++
- Doivent être centrée sur la personne, pas sur le thème
- On reformule des sentiments, pas des faits
- L'autre doit pouvoir s'y reconnaître
- Permet progressivement de faire émerger une part de plus en plus importante d'implicite du discours explicite (métaphore de l'iceberg)

Influence minoritaire

- La moitié des sujets expérimentaux peuvent être indépendants et résister à la pression du groupe.
- Un groupe minoritaire peut influencer le groupe sous certaines conditions :
 - Conflit avec la majorité
 - Vécu par la majorité comme appartenant pleinement au groupe et indépendant de l'extérieur (ni manipulé, ni intéressé ...)
 - Consistant : fermeté dans l'énoncé répété de ses arguments et opinions
 - Flexible : fait de légères concessions
 - Exprime un point de vue cohérent avec les normes latentes de la majorité

Les pièges à éviter

- Négliger « l'affectif » : nier les affects de l'autre
- Jargonner, se focaliser sur les faits
- Contrer systématiquement

**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**