

## La gestion de conflits



Notions clés

**La limite de l'intolérable** : autant la violence verbale et la colère sont tolérables, autant les insultes ciblant l'individu, sont intolérables. Dans ce cas, vous devez rompre immédiatement l'échange, en disant à votre interlocuteur *"J'observe que vous devenez odieux(se), donc vous comprendrez pourquoi j'interromps notre échange et vous demande de sortir"*.

### Méthode de gestion de la colère de l'autre

**Accepter et faciliter l'expression de la colère de l'autre en lui offrant :**

- 1 - **une posture dite de "ZENITUDE"**. C'est-à-dire une attitude d'accueil témoignée par une écoute bienveillante, un regard intéressé, une gestuelle d'ouverture et des mimiques de compréhension. Dès lors, la personne se sent rassurée par le fait d'être considérée, écoutée et respectée dans sa colère.
- 2 - **Simultanément, reformuler sans relâche** pour signifier que vous écoutez, que vous entendez et que vous comprenez sa problématique.  
Exemple : "vous me dites qu'à ce jour vous n'avez pas de réponse". Puis, vous continuez de reformuler jusqu'au moment où vous sentez que la violence verbale a perdu de son intensité et qu'elle va être définitivement désamorcée.
- 3 - **Seulement à ce moment-là, vous pouvez afficher votre position**, y compris lorsque vous êtes en désaccord ou que vous devez refuser et expliquer la raison du refus.

### Les vertus de la reformulation

- ✓ Montrer que vous comprenez ce qui est dit, la preuve puisque vous êtes capable de reformuler
- ✓ Rassurer l'interlocuteur sur vos intentions.
- ✓ Assainir la relation par l'absence de jugement et d'interprétation des propos de l'autre.
- ✓ Veiller à ce que chacun(e) ait une vision claire du dispositif
- ✓ Animer le dispositif de communication

