

QUELQUES REPERES POUR AGIR EN SITUATION CONFLICTUELLE

1/ Maîtriser sa propre émotion

- Elle empêche de décoder correctement la situation
- Tenter de maîtriser son émotion pour que l'essentiel du message à passer soit transmis avec une certaine intonation (très important !)

2/ Ne pas céder à la tentation de l'évitement

- Ne pas éluder le problème : le conflit fait partie de la vie d'un groupe, mais il est consommateur d'énergie
- Prendre compte tout simplement
- Prendre un peu de distance, pour mieux comprendre la situation

3/ Se dispenser d'un discours moralisateur

- Il est forcément culpabilisant
- Ne pas juger

4/ Accueillir les propos

- Accepter l'expression de votre interlocuteur, même si ses propos vous déstabilisent
- Faire préciser, argumenter
- Favoriser la prise de parole, en « dégonflant » le conflit, pour faire tomber la charge émotionnelle

5/ Rappeler les droits et devoirs de chacun

6/ Elaborer des règles comportementales

- Ne pas apporter forcément des solutions
- Ne pas se positionner forcément comme arbitre
- Faire émerger des propositions de solution

7/ Créer de « l'ouverture »

- Faire formuler et (ou) reformuler pour clarifier
- Donner des perspectives