



# La communication et La gestion de conflit

Mme Beaugeois Valérie

DVS Bassin côtier.

L'objectif:  
Développer des  
stratégies en  
matière de  
postures et de  
communication  
lors de situations  
conflictuelles.

- Quand une relation entre des personnes ne pose pas de problème, ni apparent, ni latent, il n'est pas nécessaire de s'interroger sur les manières de communiquer.

Les attitudes de l'un et de l'autre se trouvent dans des "zones d'acceptation réciproque".  
Chacun peut profiter de la relation.

*(DAFOP - JD ROUSSEAU)*





**« Routes sèches/routes  
verglacées ».  
La communication en  
situation difficile ou  
complexe.**

# Mise en situation

1. Pour vous, qu'est ce que se lever tôt?
2. Qu'est-ce que se coucher tard?
3. Pour vous, un jeune enfant, c'est jusque quel âge ?
4. Et à partir de quel âge est-ce une personne âgée ?
5. Combien dure un long voyage en avion ?
6. Un court trajet en voiture ?
7. Une petite pension de retraite, c'est combien ?
8. Et un gros salaire ?
9. Pour vous qu'est-ce qu'un léger retard ?
10. Un léger retard dans votre travail ?

# NOTION DE CARTE MENTALE



**Chaque carte mentale est singulière, pratiquement autant que le sont notre empreinte digitale, notre empreinte palmaire, votre empreinte vocale, notre formule sanguine, notre ADN...**

**La probabilité que deux personnes aient, à tous points de vue, la même carte mentale, est nulle.**



## *Un outil: la CNV*

- Processus de communication pragmatique et efficace, qui permet d'être clair, cohérent et congruent dans la communication, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre.



## Comment la pratiquer?

En clarifiant ce que nous vivons, notamment les enjeux ou les besoins, et en établissant les priorités parmi eux.

En s'exprimant de manière concise avec des demandes claires.

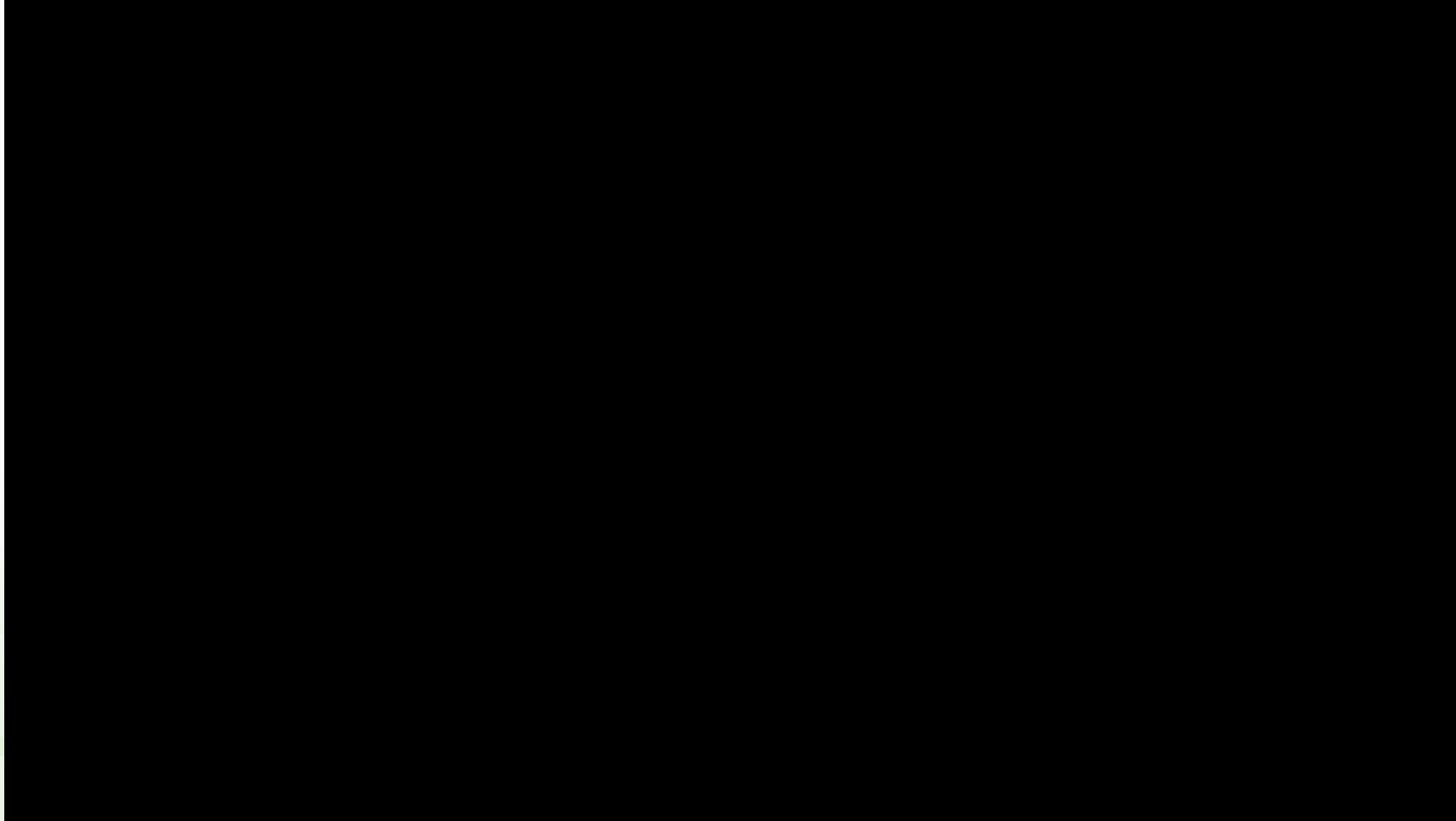
En décodant l'agressivité d'autrui: ne pas la prendre contre soi de manière à garder le dialogue ouvert.



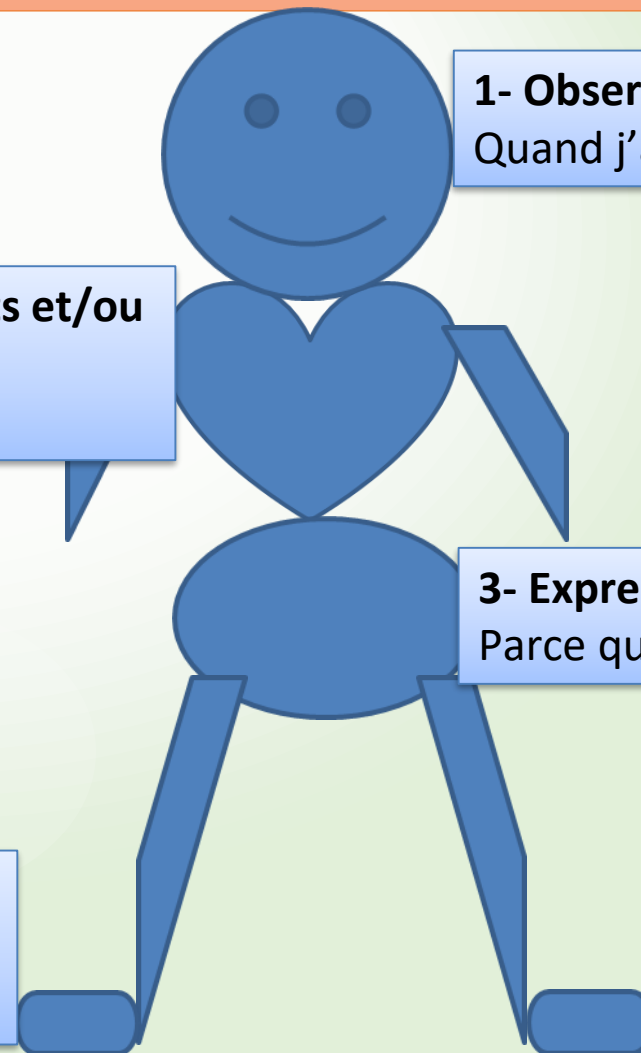
# ***La Communication Non Violente en pratique...***

- La communication non violente nécessite que l'on soit capable de parler de **soi**, de ses sentiments, de ses besoins.
- Elle est constituée de quatre composantes:
  - Une ou des observation(s).
  - Expression des sentiments et des émotions.
  - Précision des besoins.
  - Demandes

... des émotions



# *Schématisation possible*



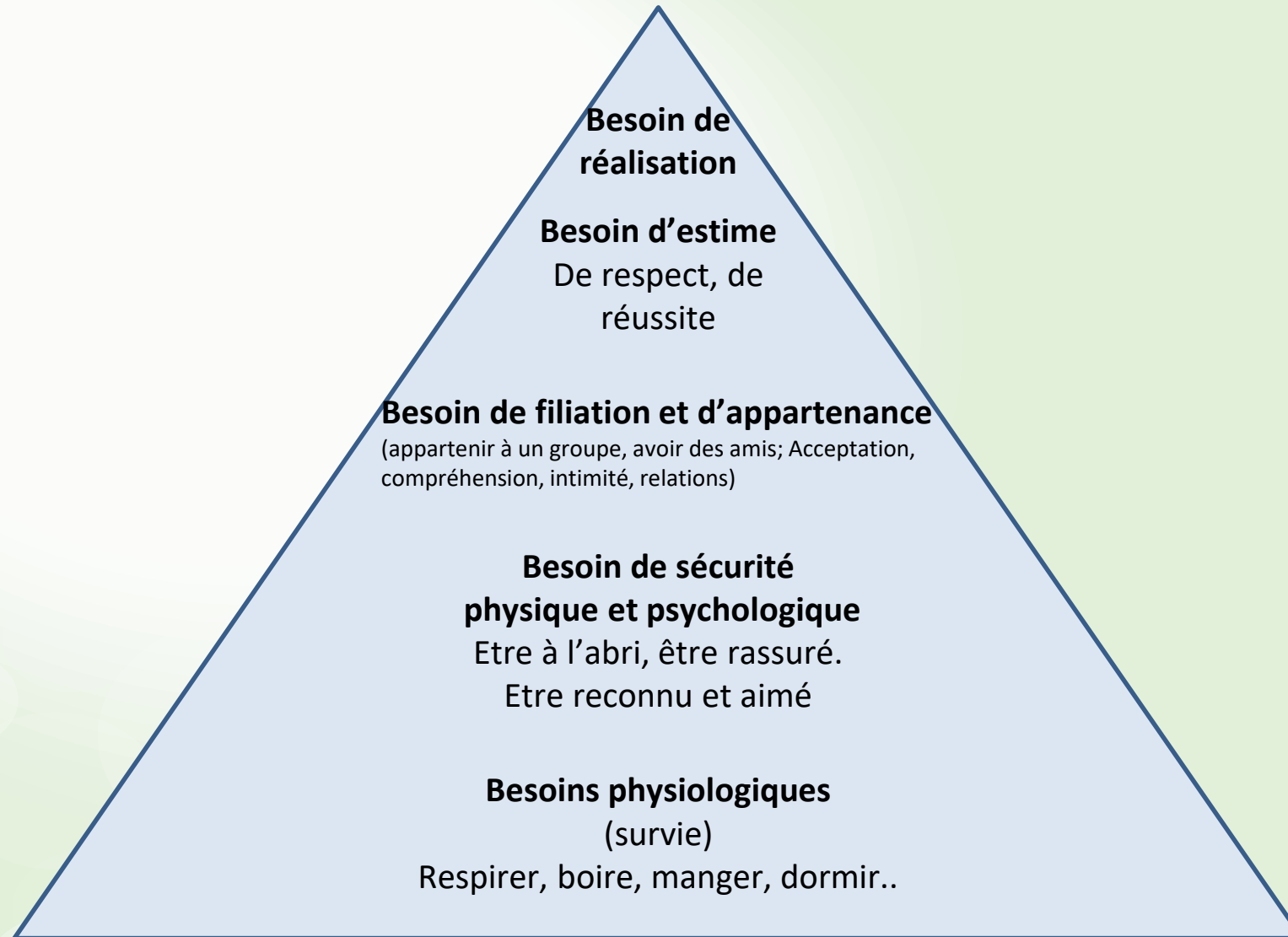
**1- Observation des faits:**  
Quand j'ai vu ou entendu que...

**2- Expression de mes sentiments et/ou de mes émotions:**  
Je me suis senti(e)...

**3- Expression des besoins:**  
Parce que j'ai besoin de...

**4- La demande:**  
Donc je te propose, je te demande,  
je voudrais...

# *La pyramide de MASLOW*



# LE CONFLIT

- Le conflit est chargé d'émotions qui peuvent se traduire par de l'agressivité, voire de la violence, verbale et/ou physique.
- Il y a conflit quand une des parties essaient d'affirmer sa position sans tenir compte des positions de l'autre.
- Le conflit empêche d'avancer.
- Dans cette opposition l'une des parties est perçue par l'autre comme **une menace**. Le **stade du désaccord** est dépassé.



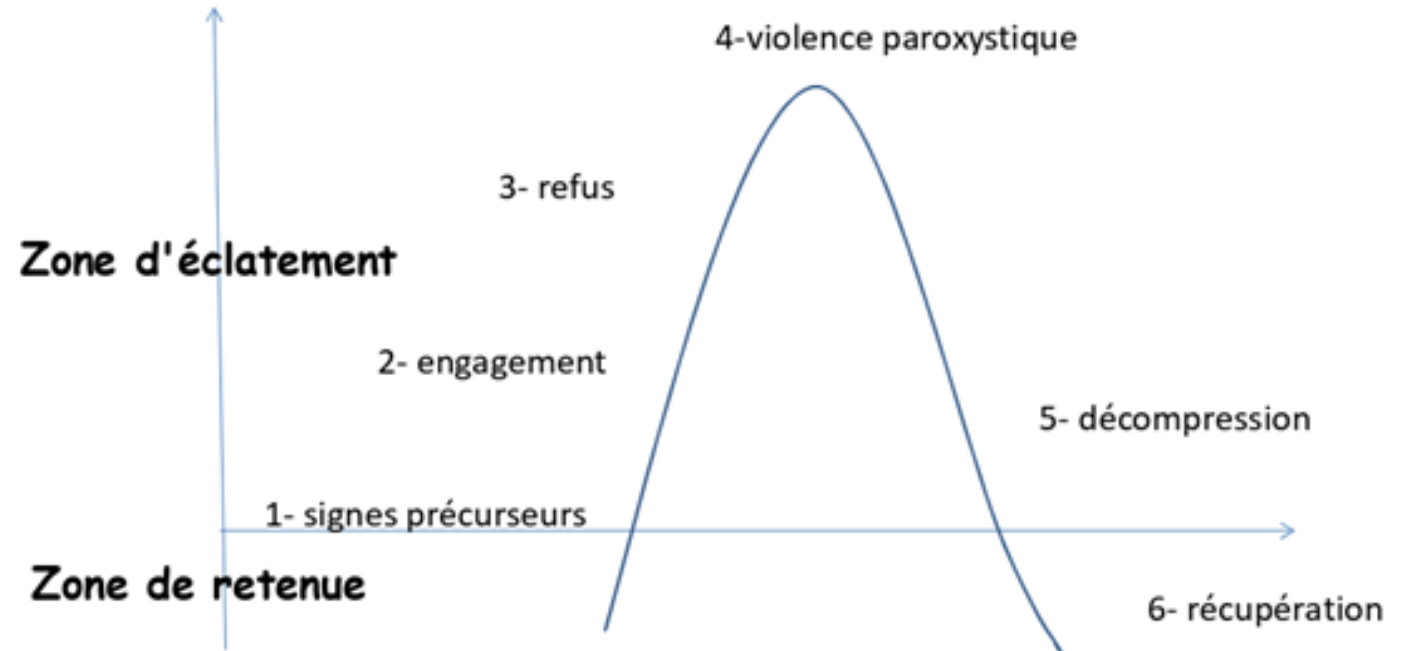
Le cerveau  
expliqué aux  
enfants

# Les différentes phases

---

- 90 secondes !

## Les différentes phases



# *Quelques pistes pour résoudre les conflits à l'école.*

- Un processus de médiation en 7 étapes.

1- L'accueil

2- Les faits

3- Les sentiments

4- Les besoins, la demande

5- Une solution

6- L'accord

7- La conclusion



## **COMMUNIQUER EN SITUATION DE CONFLIT, c'est :**

- 1. Accueillir le sentiment et l'émotion**
- 2. Ecouter l'autre pour l'entendre, l'entendre pour le comprendre, le comprendre pour (mieux) communiquer.**
- 3. Éviter le tu qui tue**
- 4. Utiliser le JE dans la reformulation**
- 5. Utiliser le « oui » pour confirmer que vous avez entendu ce que l'autre vous dit**
- 6. La résolution du conflit dépend de nos capacités à gérer les émotions : les nôtres et celles de notre interlocuteur.**

## **1: Isolez votre interlocuteur**

C'est important de le couper d'un « public » potentiel. En effet, l'agressivité peut vite être contagieuse, ou tout simplement donner une mauvaise image de votre école. Invitez donc la personne avec un geste d'invite à vous suivre dans un bureau où elle pourra parler sans qu'un tiers ne l'écoute.

## **2: Proposez-lui de s'asseoir**

C'est important car cela montre que vous allez prendre le temps de l'écouter, qu'il va pouvoir parler à son aise. De plus, la position assise apaise naturellement l'agressivité, alors que la position debout l'entretient.

### 3: Évitez les positions frontales

- La position frontale porte bien son nom : c'est en effet la position d'affrontement. Evitez donc de vous mettre face à votre interlocuteur derrière votre bureau par exemple (le bureau induit en plus une notion de territoire qui peut être agressive). Asseyez-vous plutôt à côté de lui, ou à 90° par rapport à lui.

### 4: Montrez que vous l'écoutez.

Regardez-le franchement, hochez la tête, et faites quelques signes verbaux d'assentiment. L'important est de montrer à l'autre que vous lui consacrez vraiment de l'attention, en cessant notamment toute autre activité. ( pas de réponse au téléphone, demander à ne pas être dérangé...) REAGISSEZ EN MIROIR

# 5 : Adoptez une posture ouverte

- Cela passe par un visage ouvert (évitez les mains en « bouclier » ou devant la bouche, les sourcils froncés...) et par une gestuelle ouverte (ne croisez pas les bras, et ne vous mettez pas non plus en retrait sur votre chaise).

# quelle posture?

- Eviter

auto centré: manque de confiance en soi

- les gestes d'auto contact ( nervosité: toucher bracelet, chevelure...)

- les gestes de fermeture ( bras croisés, cacher sa bouche...)

- Favoriser

Ponctuer par nos gestes notre parole:

- poser les mains l'une contre l'autre ( détendu, posé, sur de nous)

- "tenir le ballon" pour recentrer le sujet;

- " le pouce index" apporte de la précision et de la crédibilité.



TU PEUX  
FAIRE  
TOUT CE QUE  
TU  
VEUX

SI TOUTEFOIS ÇA  
RESTE DANS LE  
CADRE DE CE QUE  
JE VEUX BIEN  
QUE TU FASSES