

PFSE12A – Savoir résoudre les conflits

Écouter

1

Description. Ne soyez pas sur la défensive. Attendez que votre interlocuteur ait dit tout ce qu'il avait à dire.

Erreurs à éviter. Ne l'interrompez pas. Observez son langage corporel et ses expressions. Ne préparez pas mentalement votre réponse. Ne vous laissez pas distraire par d'autres choses ou pensées.

Comment assurer le succès de cette étape. Soyez patient(e). Demandez si la personne a fini de parler. Hochez la tête pour montrer un intérêt sincère.

Exemple de phrase. "Je veux comprendre. Dites-moi ce qui se passe et comment vous le ressentez."

Répéter

2

Description. Répétez pour montrer que vous avez bien compris ce qu'on vous a dit.

Erreurs à éviter. Ne répétez pas mot pour mot, cela peut être irritant. Ne déformez pas et n'exagérez pas ce qui a été dit.

Comment assurer le succès de cette étape. Paraphrasez. Prenez des précautions oratoires quand vous répétez des affirmations que vous trouvez choquantes ou erronées.

Exemples de phrases. "Ce que vous me dites, c'est que..." ou "Si j'ai bien compris..."

En re- demander

3

Description. Demandez à votre interlocuteur de poursuivre, puis répétez pour vous assurer d'avoir compris.

Erreurs à éviter. Ne minimisez pas l'importance du problème confié. Ne pressez pas la personne de parler si elle semble mal à l'aise.

Comment assurer le succès de cette étape. Soyez détendu et montrez un intérêt sincère et de l'empathie. Cherchez à bien comprendre ce que votre interlocuteur vous dit.

Exemples de phrases. "Quoi d'autre?" ou "Y a-t-il autre chose"

Valider

4

Description. Les sentiments ne sont ni corrects, ni incorrects; ce sont des informations. Vous validez le ressenti.

Erreurs à éviter. Ce n'est pas le moment d'exprimer un désaccord. Dites que vous comprenez ce que votre interlocuteur ressent et que c'est logique qu'il ressente cela.

Comment assurer le succès de cette étape. Acceptez la réalité du ressenti de votre interlocuteur, que vous soyez d'accord avec lui ou pas.

Exemple de phrase. "Je comprends que vous ressentiez cela."

Montrer de l'empathie

5

Description. Déterminez les autres sentiments de votre interlocuteur; regardez les choses de son point de vue.

Erreurs à éviter. Ne dites pas "Je sais ce que vous ressentez." Ce ne sont pas vos sentiments qui comptent.

Comment assurer le succès de cette étape. Utilisez des mots qui montrent ce que vous pensez que votre interlocuteur ressent et faites confirmer cette perception.

Exemple de phrase. "J'imagine que vous vous dites intérieurement..."

Répondre

6

Description. Si votre interlocuteur vous interrompt, aidez-le sans condescendance à comprendre la Méthode du Dialogue. Faites-lui savoir qu'il aura l'occasion d'intervenir une fois que vous aurez fini.

Erreurs à éviter. Ne soyez pas sur la défensive. Essayez de ne pas contredire votre interlocuteur sur tous les points. Essayez de ne pas donner l'impression que c'est vous qui avez "le dernier mot."

Comment assurer le succès de cette étape. Soyez sincère, poli(e), et évitez de donner une réponse émotionnelle. Restez focalisé(e) sur votre point de vue.

Exemples de phrases. "Puis-je vous répondre?" ou "Puis-je vous dire ce que j'en pense?"