TD 1 & 2 : Communiquer en situation de  
tension / conflit :

**Objectif :** Régler le problème, en gardant le groupe entier afin qu’il continue à travailler.

**Exemples :** Tension entre deux collègues, tension avec un client (pas pris en compte).  
Tensions au sein d’un groupe de travail.

**Introduction :**  
Désaccord =/= conflit. On peut ne pas être d’accord et en débattre sans avoir de conflit.

Exemple : A et B sont en conflit, le travail s’arrête, A et B ne veulent plus travailler ensembles.  
Cela peut même devenir personnel.

# Comment reconnaître l’existence d’une tension/conflit :

(voir vidéo)

**Différences tension – conflit :**  
Une tension peut être cachée, jusqu’à ce que le conflit éclate.

**Conflit :**  
Est un évènement, avec une courte durée dans le temps. N’est pas une phase comme la tension.

Détection de la tension :  
La manière dont les gens communiquent, parlent. Changement d’attitude négatif.  
Le manque de communication soudain. Une personne est sur la défensive, qui se justifie tout le temps.

* Communication anormale

En France, se sentir mal dans un groupe est souvent considéré comme une faiblesse => Apparition d’un sentiment de honte.

Généralement, dans un conflit on finit par contester la personne « adverse » elle-même.

# Comprendre la tension / le conflit :

* La cause est toujours multiple et complexe.
* Les conflits sont stéréotypés.

# Gérer le conflit :

Gérer qu’est-ce que ce ?  
Pourquoi gérer ?  
Qui où et quand ?

* Terrain neutre ;
* Le plus tôt est le mieux. (régler le problème avant que le conflit éclate = parfait). Le plus tôt ne veux pas dire immédiatement !
* Auditions de A et B séparément.
* Analyse, recherche de solutions possibles.
* Confrontation. (voir IV.)
* Décision.
* Suivi plus tard, 1 semaine après, réunion.

Toujours bien limiter dans le temps les choses.

Comment ?

5 styles de négociation

# La négociation pour résoudre le conflit :

* La verbalisation (tout transformer en mots : que tous les reproches soient dits / écrits)
* Non violente (pas d’injure, etc… Ne pas vider son sac de manière violente, injurieuse)
* Cadrage temporel
* Une écoute attentive (regarder dans les yeux sans fixer la personne qui parle, prendre certaines notes sur le discours de la personne)
* Ne pas personnaliser
* Regarder les signes non-verbaux
* Distinguer les faits, les sentiments…
* Discours en permanence dans le passé afin d’expliquer les tensions / conflits ; utile pour faire une chronologie mais pas pour trouver une solution (futur).
* Pas de triomphalisme lorsqu’une solution est trouvée