

La gestion des conflits



Analyser votre audience et animer en conséquence



Le réservé

- o **Le réservé**



Il parle peu, se tient en retrait. Il craint souvent d'être critiqué, son regard est fuyant.

- o **Le bavard**

- o **Le vindicatif**

- o **L'intéressant**

- o **Le négateur**

Comment réagir ?

Lui poser des questions « faciles », valoriser chacune de ses interventions, le faire parler de son expérience, l'encourager du regard.

Le bavard

- o *Le réservé*

- o ***Le bavard***



Intarissable sur n'importe quel sujet, il discute avec ses voisins et monopolise la parole.

- o *Le vindicatif*

- o *L'intéressant*

- o *Le négateur*

Comment réagir ?

Éviter de le regarder dans les yeux pour ne pas l'inciter ; rappeler les objectifs et les contraintes de temps ; s'il faut le questionner : utiliser des questions fermées.

Le vindicatif

- o *Le réservé*
- o *Le bavard*
- o ***Le vindicatif***
- o *L'intéressant*
- o *Le négateur*



Il cherche à dominer, déprécie les autres, exprime son désaccord sur leurs actes ou sentiments, attaque le groupe ou l'animateur, coupe la parole ...

Comment réagir ?

Il faut rester calme, le laisser s'exprimer complètement et reformuler ses propos en s'appuyant sur le groupe pour prendre position.

L'intéressant

- o *Le réservé*
- o *Le bavard*
- o *Le vindicatif*
- o ***L'intéressant*** 
- o *Le négateur*

Cherche à attirer l'attention sur lui en se vantant, en parlant de ses exploits personnels, fait des plaisanteries.

Comment réagir ?

Peut être utile, mais risque d'ôter toute efficacité à la réunion, il faut donc essayer de le maîtriser avec humour, extraire le côté positif ...

Le négateur

- o *Le réservé*
- o *Le bavard*
- o *Le vindicatif*
- o *L'intéressant*
- o ***Le négateur***



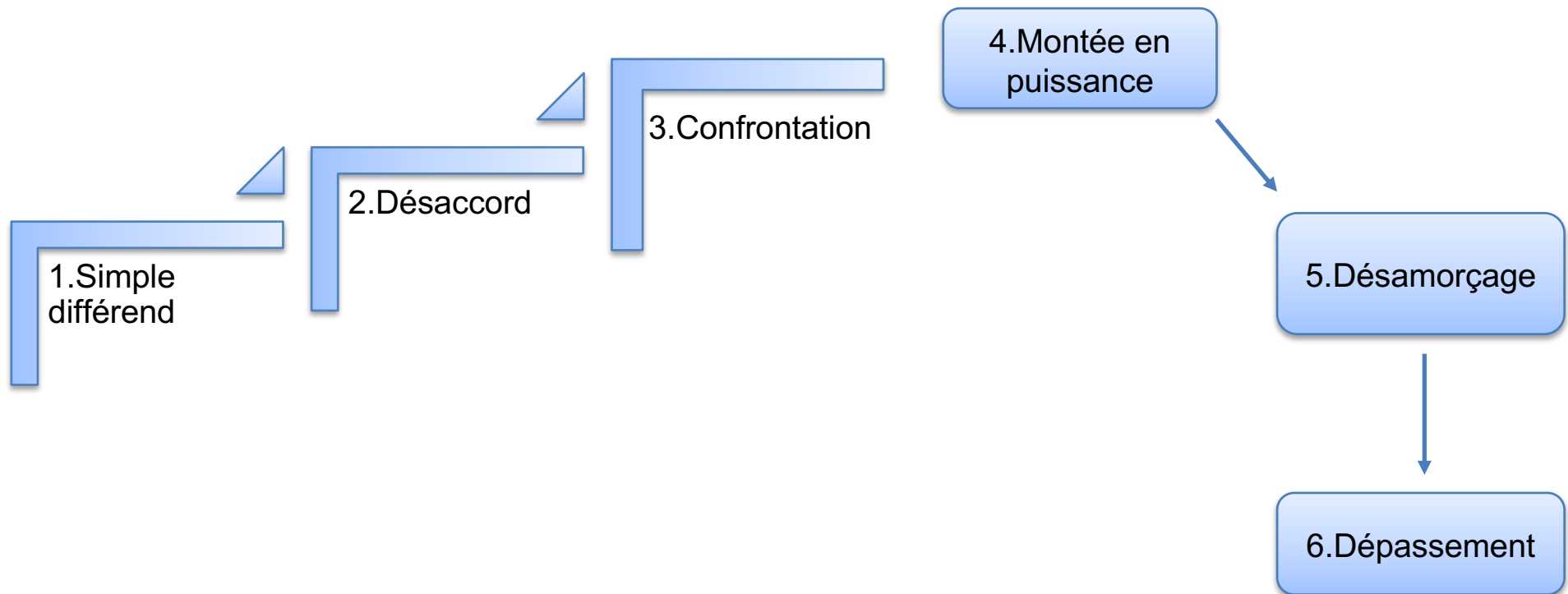
Plaisante sans cesse et fait étalage de son manque d'intérêt pour le groupe : cynisme, nonchalance

Comment réagir ?

Rester calme, l'isoler en valorisant la multiplicité des idées des autres participants, faire réagir le groupe : « qu'en pensez-vous? »

De la tension au conflit

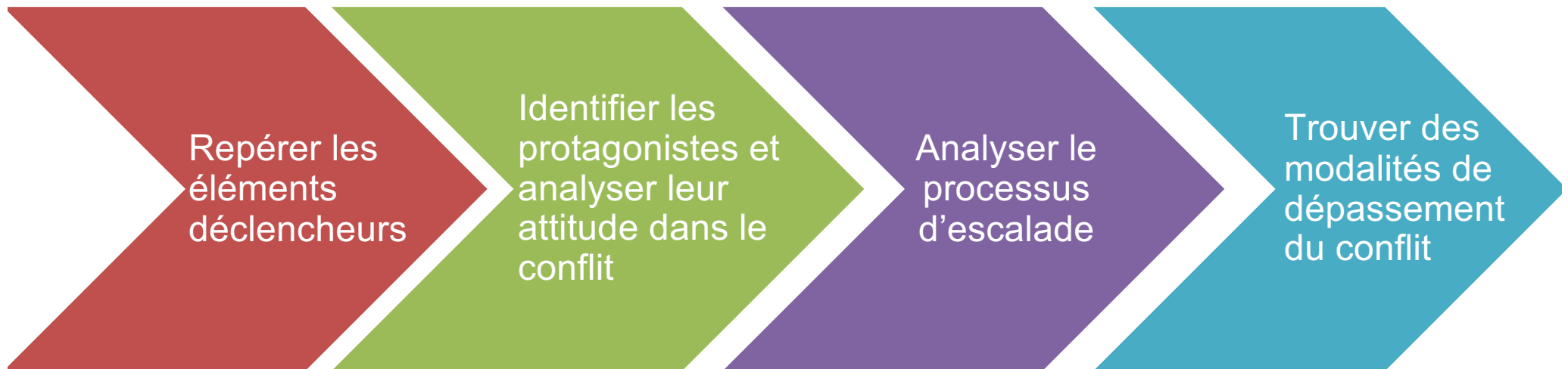
On peut définir un conflit comme une opposition entre deux ou plusieurs personnes qui défendent des idées ou des opinions divergentes.



Méthode de gestion des conflits



Les étapes d'une démarche de gestion des conflits



Dépasser la situation de conflit

L'approche du conflit

- Reconnaître l'existence du conflit le plus rapidement possible
- Se focaliser sur le problème et non sur la personne
- Retenir les conditions matérielles favorables à la résolution

La clarification de la situation

- Demander clairement les raisons du mécontentement
- Trouver des points d'accord
- S'excuser
- Retenir ses impulsions
- Éviter les accusations et les reproches

Trouver des solutions ou des modes de dépassement

- Le recours à un médiateur
- Le recours à un arbitre
- La négociation

