



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

tel : 02 51 37 35 35 – 06 89 61 32 47
mail : le-carrefour-formation@orange.fr
web : le-carrefour-formation.fr
déclaration d'activité : 52850185885
agrément : E10085 05260

Gérer les réclamations

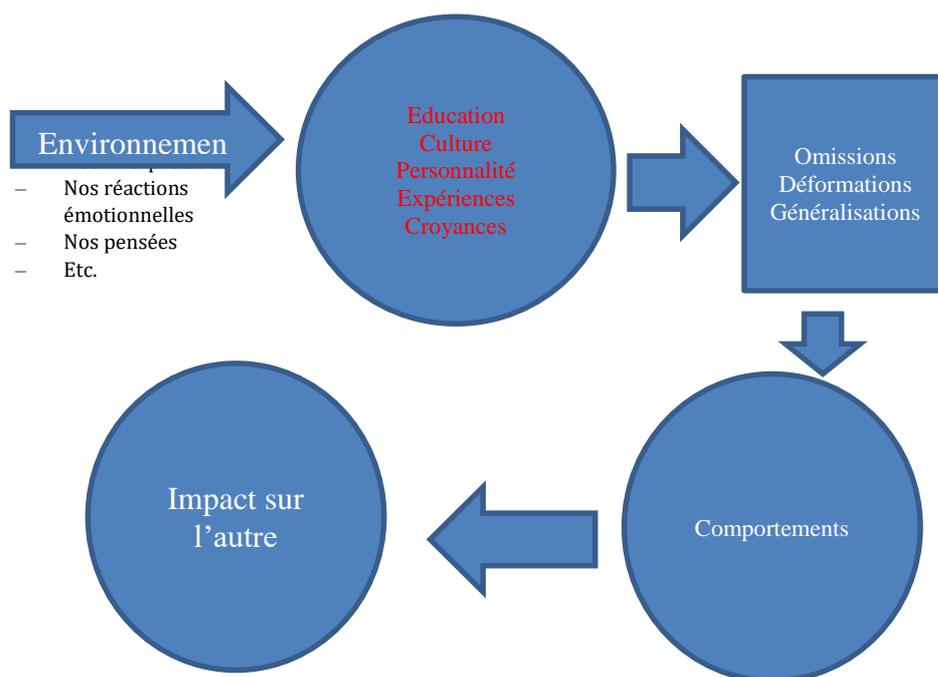
Les leviers d'action

Une procédure de gestion du conflit doit être individualisée et suppose une méthodologie précise :

- **Changer sa pensée par une restructuration cognitive.**

Notre système de référence joue le rôle d'un filtre à travers lequel nous percevons la situation vécue et réagissons.

Ainsi en fonction de la façon dont nous interprétons la réalité, nous allons réagir de manière plus ou moins conflictuelle.



Il s'agit ici de faire de nouveaux apprentissages qui vont se substituer aux anciens comportements. Bien sûr, il faudra attendre que ceux-ci soient automatisés pour se substituer de façon inconsciente dans les situations où un conflit peut apparaître.

Cette restructuration passe par trois étapes :

– Dans un premier temps il faut analyser la situation en repérant :

- Les faits de la manière la plus précise possible
- Les émotions que je ressens

Ex : « Je ressens de l'angoisse, de la révolte et du découragement quand je n'arrive pas à progresser dans mes leçons ».

- Les déclencheurs du conflit

Ex : « Quand on me demande de faire quelque chose que je ne pense pas pouvoir maîtriser, je me mets en colère ».

– Dans un deuxième temps, repérer dans ses pensées ou dans son langage les pensées automatiques.

Richard Bandler et John Grinder, les fondateurs de la PNL (programmation neurolinguistique), ont observé que lorsque nous parlons, nous utilisons trois mécanismes fondamentaux dans notre langage :

- La **généralisation** est un processus où nous interprétons la situation présente en la rattachant à des expériences passées. La situation présente ne devient qu'une illustration du ressenti plus général que nous avons.

*Ex : « tu es **toujours** en retard à ta leçon ; tu ne remplis **jamais** ton livret d'apprentissage ; les jeunes conducteurs sont **tous** inconscients, etc ».*

L'utilisation de ces adverbes généralisant sont de nature à créer des conflits, car ils occultent les exceptions et amènent souvent la personne à se justifier.

- La **distorsion** est un processus d'interprétation. Nous allons ainsi trahir la réalité de la situation ou la pensée de notre interlocuteur. La personne peut avoir ainsi l'impression de ne pas être écoutée, voire même d'être trahie dans son message. Là aussi, en fonction des enjeux la situation peut dégénérer en conflit.

- L'**omission** est le processus par lequel nous ne disons pas l'ensemble des informations. Ce processus permet de ne se concentrer uniquement sur les éléments importants tout en occultant d'autres. C'est un processus naturel et nécessaire que nous utilisons en permanence.

Ex : « nous nous concentrons pour discuter avec une personne dans une foule en filtrant les bruits environnants ».

Mais ce processus se caractérise par des imprécisions, des manques dans l'expression et laisse ainsi, le soin à mon interlocuteur de deviner, d'interpréter, au risque de se tromper et d'enclencher un conflit.

Exemples d'omission	Recherche de précision
<i>On m'a dit qu'on pouvait rouler plus vite pour dépasser</i>	<i>Qui est « on » ?</i>
<i>Je ne suis pas d'accord</i>	<i>Tu n'es pas d'accord avec qui ? avec quoi ?</i>
<i>C'est important</i>	<i>Qu'est ce qui est important ?</i>
<i>C'est trop difficile</i>	<i>Plus difficile que quoi ?</i>

Il est important d'identifier ces omissions afin de ne pas réagir émotionnellement et afin de mieux orienter son discours et son questionnement.

Si nous ne tenons pas compte de ces trois processus, nous risquons d'arriver à une escalade conflictuelle par des incompréhensions réciproques.

- Enfin, dans un troisième temps, il faut envisager une résolution du conflit en émettant l'hypothèse qu'il s'agit, peut-être, d'une interprétation ou une incompréhension d'une des parties.

On doit être capable aussi de pouvoir reconnaître ses torts, le cas échéant.