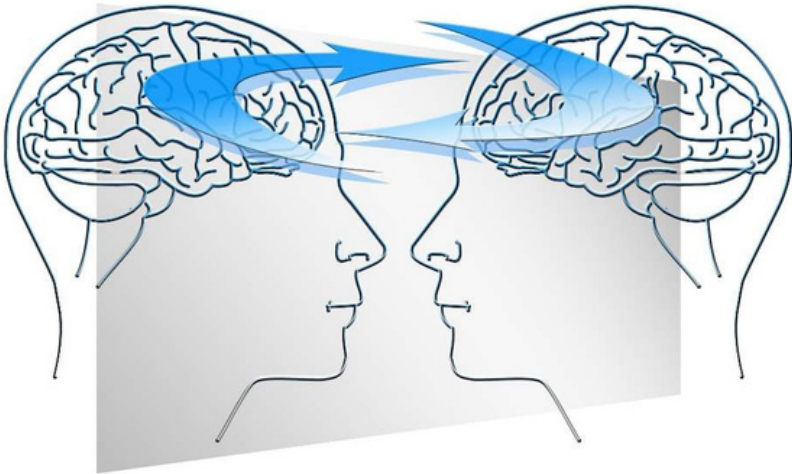


# Formation : Négociation de crise

## Livret Aide-mémoire



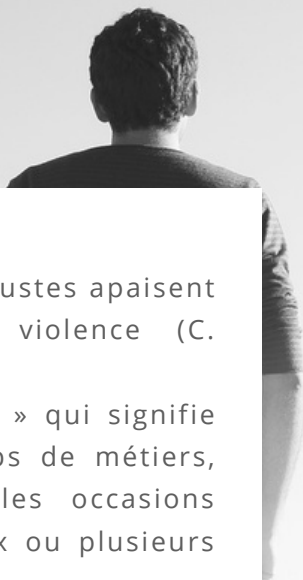
« Tout comme un tigre blessé, une armée désespérée,  
qui n'a plus rien à perdre, est redoutable »  
Sun Zi (l'art de la guerre)

**« L'important n'est pas la manière dont l'injure est faite, mais celle dont elle est supportée »**

SÉNÈQUE (De la colère)

Un livret

# POUR VOUS ACCOMPAGNER



## POURQUOI CE LIVRET ?

Bien négocier, avoir les gestes et les mots justes apaisent et désamorcent: 80% des crises de violence (C. CAUPENNE, RAID)

« Conflit » vient du mot latin « conflictus » qui signifie (choc, heurt, lutte attaque). Certains corps de métiers, mais dans la vie de tous les jours, les occasions d'opposition des points de vue entre deux ou plusieurs personnes ne manquent pas.

## POUR QUI ?

Secouristes - Personnels d'accueil physique et téléphonique - Personnels du Médicosocial et de la santé - Cadres et responsables d'équipes - Toute personne qui veut comprendre les mécanismes d'apaisement et de résolution d'un conflit.

## OBJECTIF

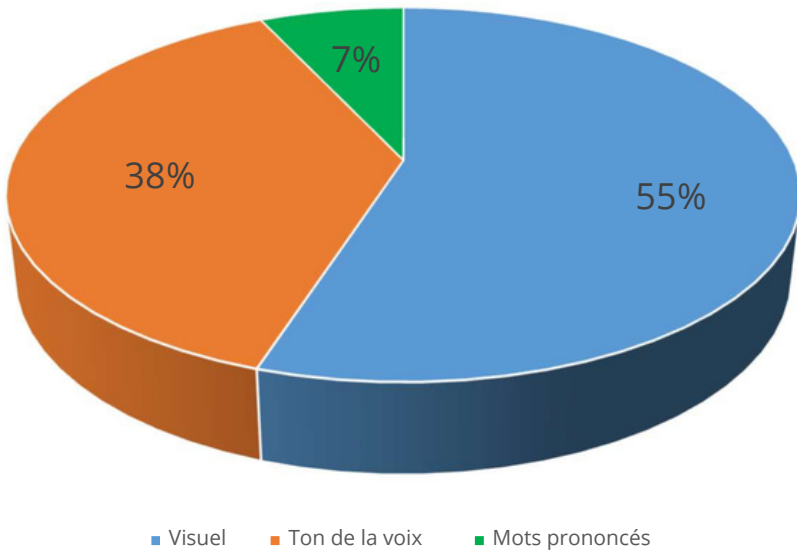
« La négociation est un système complexe ». L.COMBALBERT (RAID, ADN) Cette formation a pour finalité de permettre au professionnel formé de comprendre les mécanismes d'un conflit verbal pour mettre en œuvre les clés de négociation afin de l'apaiser et de maintenir un contact verbal.

# Table des matières

1. BIEN COMMUNIQUER
2. POSTURE ET ATTITUDE : LE NON VERBAL
3. EFFICACITÉ DU MESSAGE : LE PARA-VERBAL
4. LE TABLEAU DE BORD : VISUALISER LA VIOLENCE
5. DES MOTS POUR APAISER LES MAUX : LE VERBAL
6. APAISER UN DÉSACCORD VERBAL : ERIC
7. DERNIER RECOURS AVANT PASSAGE À L'ACTE : DTI
8. METTRE UN TERME A UN ENTRETIEN : DESC
9. SENSATION – ÉMOTION - SENTIMENT
10. GÉRER SON STRESS
11. ET APRÈS ?

**(Loi de MEHRABIAN)**

Le langage du corps représente 93% de la communication



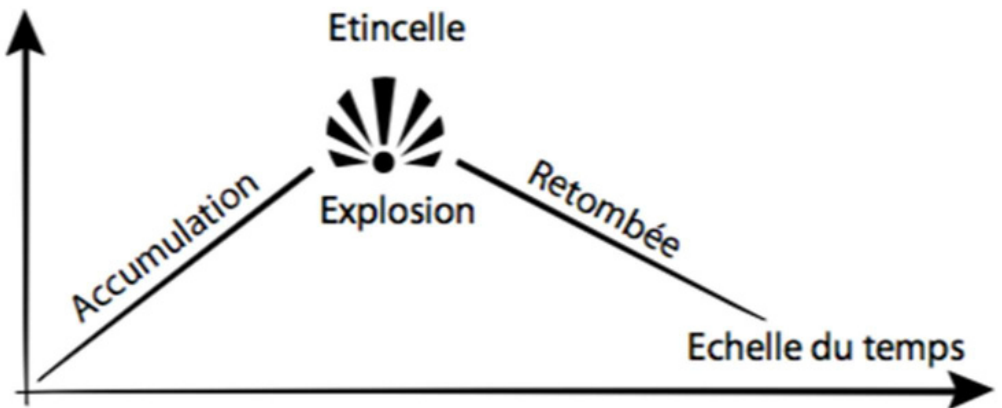
La priorité passe avant tout par :

1. Mon attitude (vu)
2. Ma manière de le dire (entendu)
3. Mes mots employés (écouté)

## 5 modes de résolution d'un conflit :

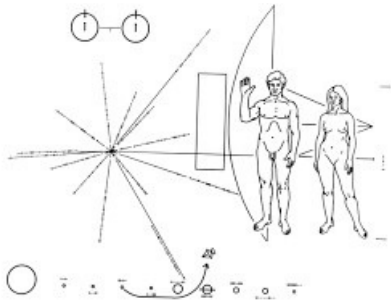
- Négocier « *trouvons une solution* »
- Éviter « *pas à moi; ni pour moi* »
- Dissuader « *non; et...* »
- Désengage « *ce n'est pas le moment* »
- Accepter « *ok; d'accord* »

## Mécanisme d'un conflit :



- Accumulation et retombée sont les espaces de négociation.
- Explosion : apaisement, mise en sécurité.

# Une gestuelle universelle ancrée dans la mémoire humaine :

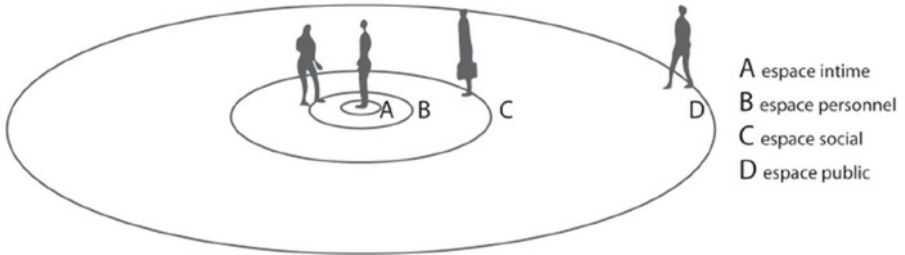


Main ouverte ; ouverture,  
apaisement



Main cachée, main armé

## La proxémie :



Génère du stress



Garder la juste distance



La zone « intime » est non négociable (distance bras-coude)





Mettre mes mains en apparence et les mouvoir lentement, à un caractère apaisant.

## Accueillir

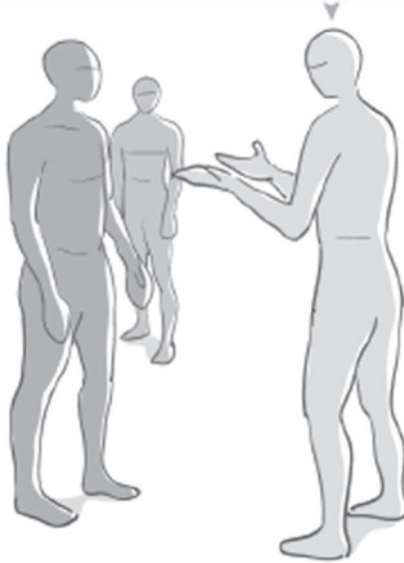


Une seule tâche à la fois !  
Je regarde mon interlocuteur.



Je fais en sorte d'être au même niveau :  
- Je l'accueille à l'entrée de mon bureau  
- Je l'invite à s'asseoir.

## Intervenir à 2



- ✓ Un seul parle ; l'autre s'efface
- ✓ Quand le second intervient ; le premier se tait
- ✓ Celui qui parle est celui qui se déplace
- ✓ Je dis ce que je fais ; je fais ce que je dis
- ✓ Celui qui écoute se place hors champ de vision

Ce qui est relatif à la voix, en excluant la sémantique (sens des mots) : façon de parler.



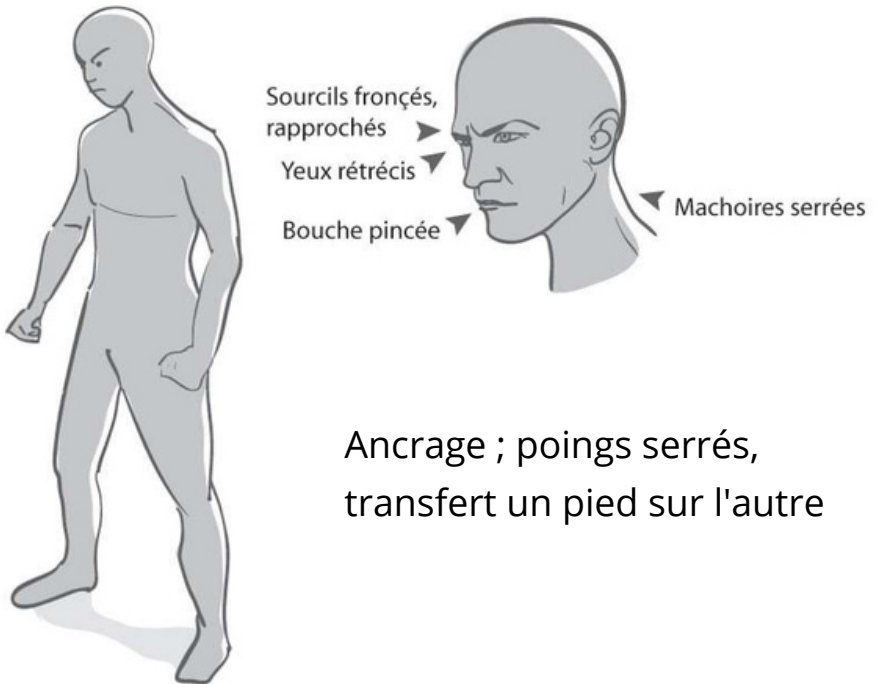
- Ton
- Timbre
- Intonation
- Silences, pauses
- Interjection (ha, hum, ho...)
- En fait parler comme une diva : Débit - Intonation  
- Volume - Articulation

**Peur :**

accélération cardiaque, sensation de froid, chair de poule, mains moites, pâleur...

**Colère :**

accélération cardiaque, sensation de chaleur, poings serrés, tensions dans la mâchoire, sourcils froncés...



Ancrage ; poings serrés,  
transfert un pied sur l'autre

**Avant passage acte:**

- **spontané** : regard fixe sur future victime.
- **prémédité** : regard alentours (360°) pour s'assurer d'être seul avec sa victime. Auto-contact (visage), rupture de visuel.

## 3 types de menaces :





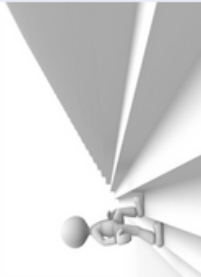
- Inconditionnelle : **la + dangereuse**  
« Je vais tout faire sauter »
- Offensive: on peut **négozier**  
« Donnez-moi le document ou je casse tout »
- Défensive : la + fréquente **négociable**  
« N'entrez pas ou je me tire une balle dans la tête »



### 20 principes pour désamorcer

« Ce qui est important, c'est ce qu'il comprend. Et non pas ce que vous dites. »

- Avoir envie d'aider
- Accepter son désaccord
- Utiliser le « oui, mais »
- Utiliser le « JE »
- Écouter, Je montre de l'intérêt
- « Quels sont ses besoins ? »
- Ré exprimer ses sentiments (y compris la colère)
- Éviter les non-dits
- On peut être ferme et courtois
- Mettre de côté votre égo
- En équipe, un seul parle (pas de cacophonie)
- L'effet sourire est fondamental (sans être de la moquerie)
- Je lui laisse le choix : il est libre de refuser
- Je me mets à la bonne distance (juste distance) : pas de pression !
- Je dis ce que je fais ; je fais ce que je dis
- J'essaie de trouver les points positifs qui le valorisent
- Je parle avec les mains (proactivité)
- J'ai un ton rassurant (penser au non-verbal et au para-verbal)

| La question<br>ECHO   | La question<br>INTERROGATIVE  | La question<br>REFLET   | La question<br>PARTIELLE  | La question<br>APPUJ   |
|---|---|---|---|--|
| « Je ne ferais jamais rien de bien »  | « Il va aller en prison? N'est ce pas? »  | « Je suis découragée. Je n'en peux plus »   | « Je tous les frapper. Ils vont voir qui je suis... »                             | « Faites venir le directeur et je me calme... »  |
| C'est la répétition d'un mot.   | La question est reposée dans son intégralité.                                       | La question est reposée avec d'autres termes.                                     | La question est reposée partiellement en évacuant la menace.                      | C'est une progression par pallier.   |
| « Jamais? »   | « Vous pensez qu'il va aller en prison? »   | « Vous vous sentez à bout? »  | « Vous avez l'impression que les gens vous ignorent? »                            | « Bon, on est d'accord. Si j'appelle la direction vous vous calmez....on ne revient pas dessus ? » |
|  |  |  |  |                   |

## FONDAMENTAL :

- Quand votre intégrité est atteinte : « Non, c'est non ! »
- Le négociateur, n'est pas le décideur!

## À EVITER



- Crier (différent de monter le ton)
- Interrompre
- Menacer
- Éviter les « toujours », « jamais »
- Pire ! « Calmez-vous »
- Juger
- Ignorer sa colère
- Vouloir avoir raison
- Le « nez contre nez » (effet miroir)
- Tourner le dos

## 5A - IL Y A UN DÉSACCORD

### E.R.I.C

- J'**ÉCOUTE**
- Je **REFORMULE**
- J'**INTERROGE**
- Je **CONFIRME** mon point de vue.

## 5B – IL Y A RISQUE DE PASSAGE A L'ACTE

### D.T.I

- Je **DECRIE** la situation
- Je **TRADUIS** :
  - Les émotions
  - Les conséquences
- J'**INTIME** mon point de vue.

## 5C – AFFIRMER SON ASSERTIVITE

### D.E.S.C

- Je **DECRIE** les faits (en étant précis et mettant de côté jugements et évaluations)
- J'**EXPRIME** les émotions qu'éveille la situation ;
- Je **SPECIFIE** les solutions (concrètes et réalisable) ;
- Je **CONCLUE** positivement (en présentant les risques d'un statu quo et les bénéfices des solutions évoquées).



## Ce que je perçois :

- **Sensation** (stress) = adaptation de l'organisme à une modification de l'environnement.
- **Émotion**
- **Sentiment**

Si le **danger est imprévisible**, une action réflexe d'autoprotection apparaît (seconde de stupeur).



### Danger identifié :

Stress > adaptation > action ou retrait

Seconde de stupeur > réaction d'autoprotection :

- action adaptée
- action inadaptée
- sidération

## Ce que cela déclenche en moi :

- **Sensation** (stress)
- **Émotion** = réaction inconsciente face à un évènement (é-extérieur + motion-mouvement).
- **Sentiment**



- Peur
- Colère

## 3 Réactions (les 3F) :

- Freeze ( gel)
- Flight (fuite)
- Fight (combat)



## Puis :

- **Sensation** (stress)
- **Émotion**
- **Sentiment** = prolongement de l'émotion.

## ANGOISSE

Éviter une nouvelle exposition à la source du traumatisme.



## ANXIETE

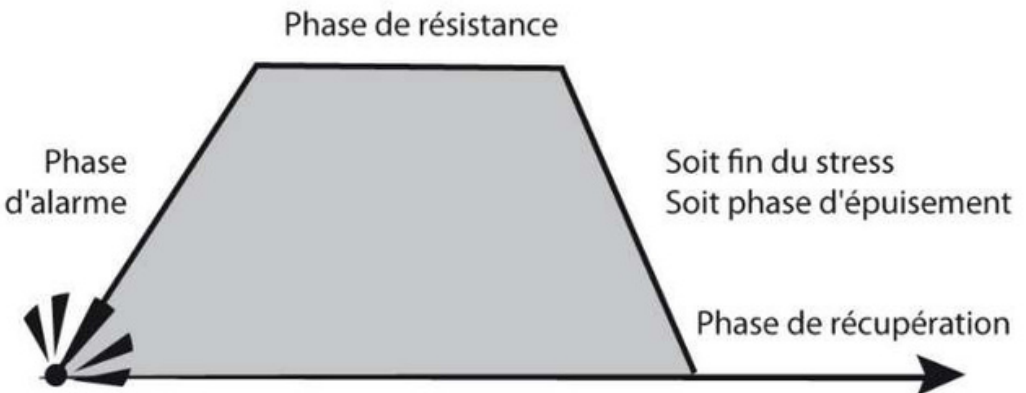
Comportement chronique. Pas d'identification de la source.





Le stress est un mécanisme utile qui nous permet de nous mobiliser pour s'adapter face à l'épreuve.

Fatigue, inconnu, effet de surprise ou vécu, il peut conduire à des comportements inadaptés : c'est le stress dépassé.



## Ressentir les émotions et sentiments de l'autre :

### EMPATHIE

Signifie "ressentir en dedans". On partage le point de vue d'autrui, pour observer ses pensées et sentiments. La conscience de soi se place dans la situation d'un "autre" pour **partager** son expérience. Il y a une **recherche de compréhension** et conscience.



### SYMPATHIE

Signifie "ressentir avec". **On fait un avec l'objet observé** en partageant ses pensées et sentiments. La conscience est déplacée de soi vers l'autre, il y a **fusion**.



## Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?

Courage ! Je suis avec toi

« J'arrive »

Mon pauvre !...

Attrape !



La sympathie

La compassion

L'empathie

# EMPATHIE

## COGNITIVE

Je comprends les intentions de mon interlocuteur.

## AFFECTIVE

Je ressens, partage ses émotions et sentiments.



Cognitive + Affective

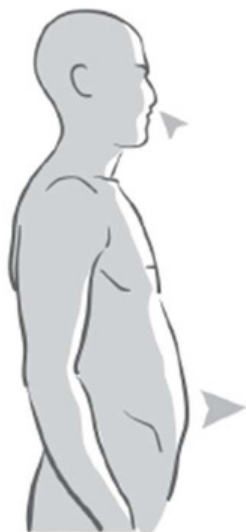
=

COMPASSION

## Rester maître de ses émotions par la cohérence cardiaque :

Pourquoi ?

- Trop intense, répété ou prolongé à l'excès, le stress épuise les réserves énergétiques et les capacités de contrôle émotionnel du sujet et donne lieu alors à des modalités de stress dépassé et souvent inadapté.
- Principe, agir sur le seul paramètre contrôlable : la **RESPIRATION**



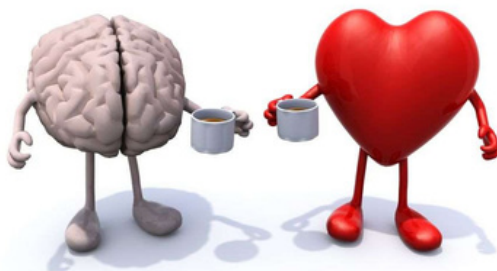
Inspiration



Expiration

## Principe :

Gestion opérationnelle du stress



Cette méthode a de nombreux bénéfices sur la santé. Elle joue un rôle important dans la prévention des maladies cardio-vasculaires. Son application permet aussi parfois de s'affranchir d'anxiolytiques et/ou d'antidépresseurs.

## Comment ?

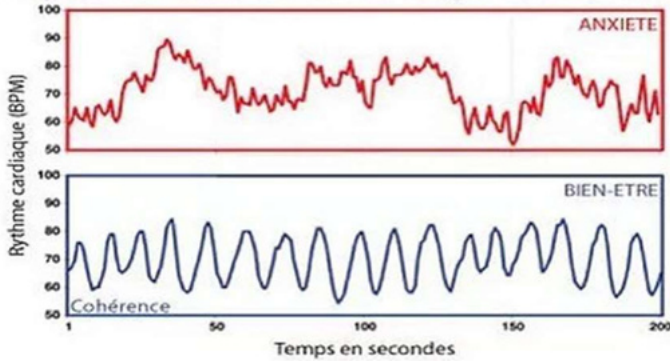
Méthode 365 (Logiciel gratuit sur: « Allevard Respirelax »)

- 3 fois par jour
- 6 inspirations / mn
- 365 (tous les jours)
- Cela permet d'équilibrer le système actif (SYMPATHIQUE) et le système de repos (PARASYMPATHIQUE).



Effet ?

*L'impact des émotions sur le comportement du coeur*



(Source David O'HARE)

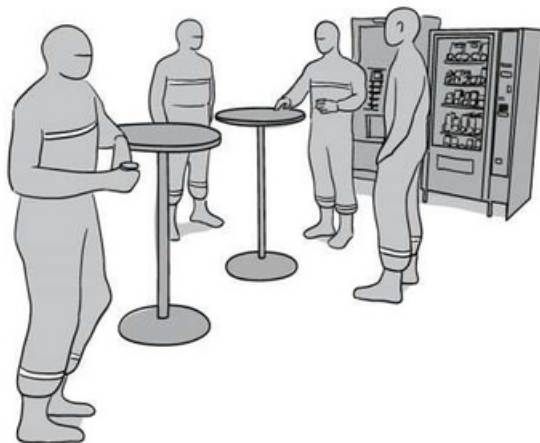
Passage du chaos  
À l'équilibre

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| Baisse le cortisol (Hormone du stress) | Régule l'insuline (Baisse le diabète)   | Augmente la DHEA (Hormone de la jeunesse)     | Augmente l'ocytocine (Hormone du bonheur, bien être)                       |
| Réduit la tension artérielle           | <div style="background-color: #4a90e2; color: white; padding: 10px; border-radius: 15px; display: inline-block;"> <b>Bénéfices de<br/>la COHERENCE<br/>CARDIAQUE</b> </div> |   | Augmente l'acétylcholine (Hormone apaisement et bien être)                 |
| Améliore le sommeil                    |   |   | Augmente la sérotonine et la dopamine (Équilibre impulsivité vs vigilance) |
| Augmente le système immunitaire        | Aide à la perte de poids  | Augmentation de l'énergie et de la résilience | Équilibre émotionnel   |

Télécharger l'application "**RespiRelax+**" gratuitement sur Apple et Android

## Éviter le traumatisme :

Certains évènements doivent être « verbalisés ».



La solidarité et la vigilance au sein de l'équipe doivent aider celles et ceux qui ont besoin d'un accompagnement psychologique.

### A RETENIR

- Le **DEFUSING** : Comment j'ai vécu l'évènement
- Le **DEBRIFING** : Comment s'est passé l'évènement
- LE **RETEX** : En tirer les enseignement pour l'avenir

**5 nuits sans dormir : je consulte.**

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou des ayants droits ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès de la SAS GESIVI SYSTÈME.



Ce livret est le complément de la formation « Négociation de crise » de l'organisme de formation GESIVI SYSTEME.

Il est le résultat d'années d'expérience de terrain reliées aux études comportementales (en partenariat avec les négociateurs du RAID, D. GUEGUEN, C. CAUPENNE, R. PATUREL).

« L'expérience ne produit aucun fruit, si la réflexion ne la rend pas utile ».

David Augustin DE BRUEYS

## POUR ALLER PLUS LOIN :

Rendez-vous sur le site

[www.gesivi.fr](http://www.gesivi.fr)

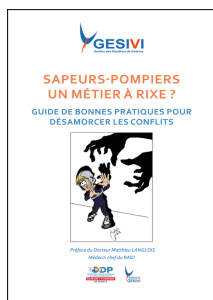
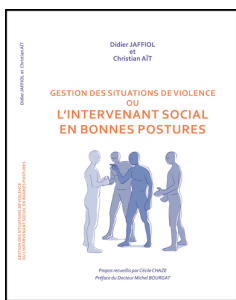


Et retrouvez nous sur les réseaux sociaux !

**GESIVI SYSTEME**



**Pour approfondir votre formation,  
commandez les livres :**



**Et découvrez les autres  
modules de formation :**

- Formation initiale : gestion des situations de violence ;
- Analyse des pratiques professionnelles en situation conflictuelle
- Defusing/Debriefing : sortir de la crise
- Négociation de crise
- Contention de crise (maintien de sécurité) : son utilisation, ses limites, ses dangers
- Risque intrusion : un parcours de formation pour comprendre et faire face aux risques d'intrusion
- Atelier : bien-être au travail
- Conférences : des interventions de quelques heures sur des thématiques spécifiques

**Newsletter**  
[info@gesivi.fr](mailto:info@gesivi.fr)

