



20 principes de base pour DESAMORCER UN CONFLIT



« On n'a pas deux fois l'occasion de faire bonne impression »

- On négocie bien quand on a **envie d'aider**
- **Je sais ce qui est négociable** (acceptable) de ce qui ne l'est pas
- **L'effet sourire** est fondamental (sans être de la moquerie)
- **Je montre de l'intérêt** pour mon interlocuteur
- **Le toucher** augmente mon influence (s'il est accepté)
- 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**
- En équipe, **un seul parle** (pas de cacophonie) - Je passe le relais
- 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)

SI DESACCORD VERBAL (E.R.I.C)

J'accepte son désaccord

- J'**E**coute (quel est son besoin ?)
- Je **R**reformule (est-ce qu'on se comprend ?) : « si j'ai bien compris... »
- J'**I**nterroge avec intérêt
- Je **C**onfirme ce qui a été dit

SI RISQUE DE PASSAGE A L'ACTE (D.T.I)

- Je **D**écris ce qu'il se passe (vous me parlez sur un ton agressif)
 - Je **T**raduis ce qu'il se passe (on ne peut pas communiquer ainsi)
 - J'**I**ntime (on va parler calmement et tout ira mieux)
- Si j'arrive à négocier avec ma belle-mère ou mes enfants : je suis très fort !

METTRE FIN À UN ENTRETIEN (D.E.S.C)

- **D**escription de l'état **E**motionnel du moment (nous sommes entrain de nous énerver)
- **S**uggérer une issue possible (on va se quitter un moment pour trouver une **S**olution)
- **C**onforter ou **C**onfirmer ce qui suivra (nous sommes d'accord ? Je rectifie de mon côté sur votre demande, vous me rappelez demain dans l'après-midi)