GESTION DES CONFLITS

Que faire face à la colère de l'autre ?

1. Ecouter et reconnaître son sentiment

2. Demander qu'il transforme son sentiment, sa plainte en demande
   Ex :
   - que souhaites-tu ?
   - que me demandes-tu ?
   - qu'attends-tu de moi ?

3. Acquiescer ou négocier à ce propos

Que faire avec sa propre colère ?

1. La reconnaître

2. Prendre conscience des « faits » qui l'engendrent et des personnes éventuellement responsables de ces faits

3. Prendre conscience du changement que l'on veut obtenir

4. Exprimer son sentiment en se l'appropriant : « je suis contrarié, fâché, irrité.. quand tu fais … » (comportement)

5. Faire une demande : « je demande .. . » (changement de comportement, réparation, etc …)

6. Vérifier si l'autre est d'accord de répondre à la demande

7. Si oui → remercier

8. Si non → renégocier à propos de cette demande

Docteur Marie-Paule Giaux, rue Genaige, 28, 6043 Ransart. 071.35.31.51
jehaes.giaux@base.be