

Petits trucs pour désamorcer les conflits

Ça y est. Le conflit éclate. Vous êtes face à face. La personne devant vous est enragée. Les attitudes suivantes vous aideront à désamorcer la situation.

- Manifestez du respect à son endroit.
- Respirez profondément. Plusieurs fois.
- Demandez-lui de vous respecter.
- Prenez un ton de voix plus grave et plus calme.
- Employez des mots qui ne jetteront pas d'huile sur le feu.
- La position de votre corps ne doit pas intimider (asseyez-vous, reculez-vous un peu, relaxez vos épaules).
- Soyez honnête et sincère.
- Demandez-lui ce qu'elle veut et ce que vous pouvez faire pour l'aider.
- Écoutez attentivement et n'ouvrez pas la bouche tant qu'elle n'aura pas fini de se vider le coeur.
- Sans nécessairement dire que vous êtes d'accord avec elle, laissez-lui savoir que vous comprenez sa position.
- Reformulez-lui ce que vous croyez avoir compris de son message.
- Dites-lui quelles parties de son message vous semblent justes.
- Compatissez avec elle et faites preuve de compréhension à son endroit.
- Ne tentez pas de contrer ses arguments ou d'en débattre immédiatement, expliquez plutôt calmement les raisons personnelles qui vous poussent à agir.
- Si votre frustration monte en flèche ou que vous sentez que vous tournez en rond, laissez quelqu'un d'autre prendre la relève.
- Écartez tout malentendu possible.
- Dites-lui clairement ce que vous voulez.
- Rassurez-la sur le fait que vous voulez qu'elle soit traitée de manière juste.
- Regardez-la droit dans les yeux, mais laissez-la éviter votre regard si c'est ce qu'elle souhaite.
- Dites-lui votre prénom, demandez-lui le sien et utilisez-le aussi souvent que nécessaire.
- Si elle semble avoir perdu la carte, attirez son attention ailleurs que sur la source de sa détresse ou de sa colère.
- Tentez de trouver un terrain d'entente, des points communs pour susciter la confiance.
- Acceptez vos désaccords.
- Évitez les substances qui affectent votre jugement.
- Ne vous prenez pas trop au sérieux.
- Ne faites aucun geste brusque.
- Asseyez-vous ou demandez aux autres de s'asseoir.
- Évitez que les gens ne s'attroupent et ne se mettent à couvrir la voix les uns des autres.
- Montrez-vous flexible.
- Soyez capable de tourner les talons.
- Ayez conscience de l'espace que chaque personne a besoin d'occuper (les bulles personnelles).
- Adapter vos attitudes.
- N'hésitez pas à exprimer des évidences (je ne veux pas me battre).
- Laissez-lui une porte de sortie honorable.
- Explorez d'autres options.
- Demandez conseil à une personne de confiance.

Vous verrez, ces quelques suggestions peuvent vous aider même dans d'autres situations délicates de la vie courante. N'hésitez pas à y faire appel.

Bonne journée à tous et à toutes!