



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE

IUT

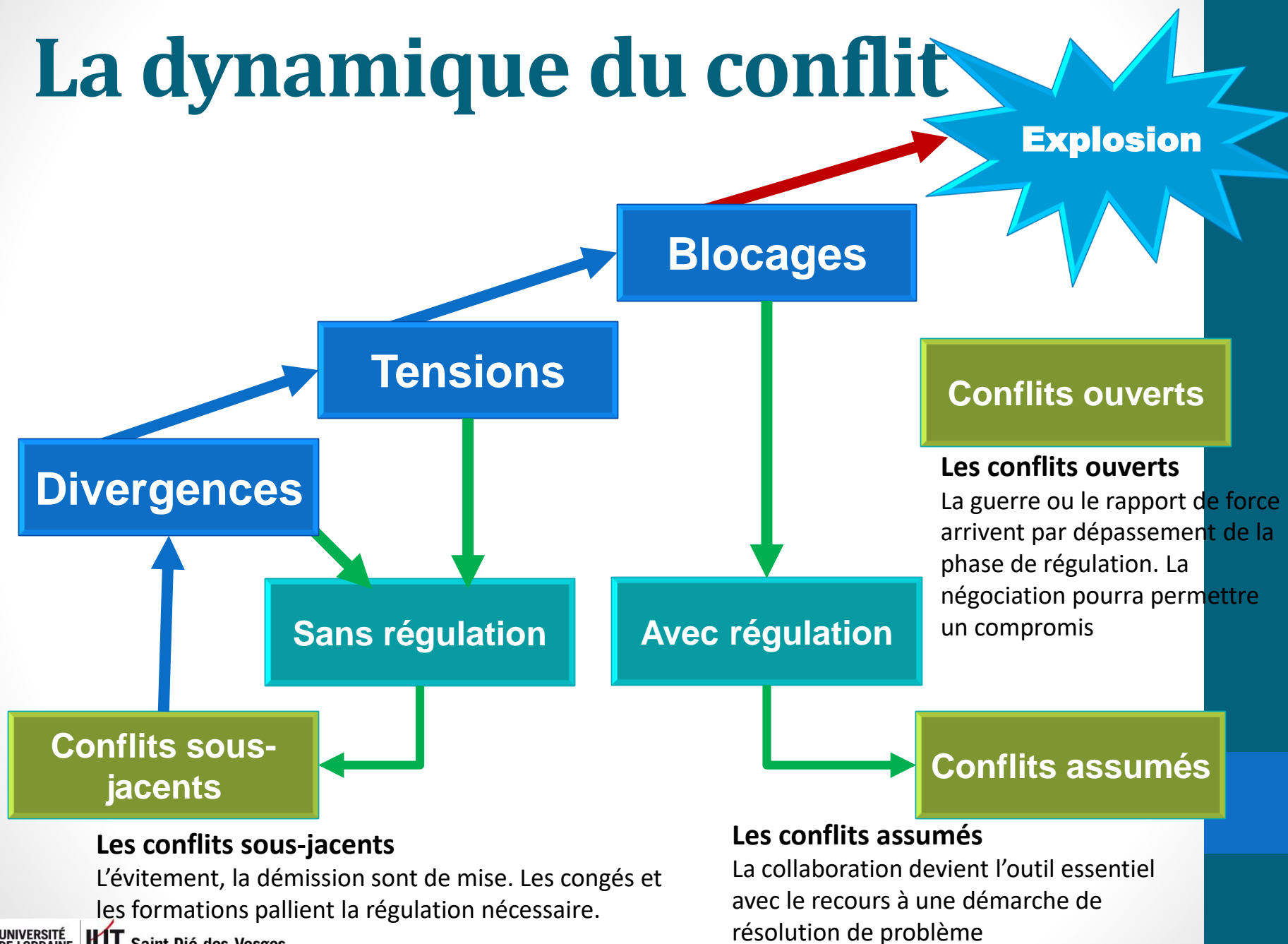
Saint-Dié-des-Vosges

Communication, Situations difficiles

Communication en entreprise (ECA4)

Alain KRIEGEL

La dynamique du conflit



Le triangle dramatique

<https://youtu.be/-wanF8-tUko>

(ou triangle de KARPMAN)

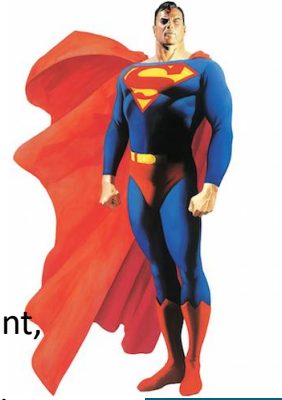


Victime

- Soumis, plaintif, passif,
 - Attire le sauveur qui veut le sauvé
 - Attire aussi le persécuteur
- Attire la sympathie, la pitié (du sauveur)
- Agace (le persécuteur)

Sauveur

- bienveillant,
 - souhaite protéger, prendre en charge,
 - Aide sans qu'on lui demande
- Comble son besoin de reconnaissance
- Rend l'autre passif, dépendant, infantilise
- Peut devenir persécuteur s'il est déçu par une absence de reconnaissance



Persécuteur

- Agressif,
 - Intimide et/ou manipule, harcèle, dévalorise
 - A besoin d'un prétexte et d'une victime
- Évacue sa frustration (sur qq'un) et se sent tout puissant
- Génère des tensions
- Peut se justifier par un ancien vécu de victime

Les 3 P



Permission

- Se donner la permission de faire des choses bonnes pour soi
- S'autoriser à changer de façon de faire



Puissance

- Avoir confiance en ses capacités, ses compétences, son expérience
- Etre lucide de ses atouts et de ses pièges

Protection

- Se fixer des limites et les fixer aux autres
- Accepter de dire stop
- Se préserver



Critique positive : préliminaires

- L'art de la protection peut être une attitude constructive indispensable à la bonne marche de toute organisation où il apparaît bien nécessaire que les intéressés **sachent signaler ce qui ne va pas**.
- Adulte, au travail, un homme a **besoin de signes de reconnaissance, de feedback** sur son travail, ses actions, la contribution qu'il apporte à l'organisation.
- Il est donc essentiel **d'oser dire, oser donner un feedback** aux personnes avec on travaille :
 - Ce qui va, ce que l'on apprécie,
 - Ce qui ne va pas, ce que l'on regrette.
- **Oser dire ce qui va, c'est savoir faire des compliments**. C'est reconnaître aussi bien le normal que l'exceptionnel,
- **Oser dire ce qui ne va pas, c'est l'art de faire des critiques constructives**.

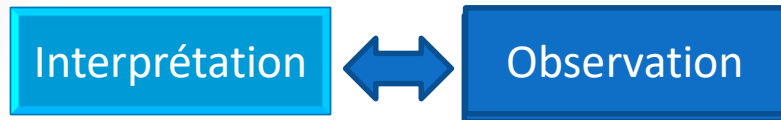
Critique positive : 3 points importants

1. Être factuel,
2. Soigner la forme,
3. Critiquer pour provoquer un changement



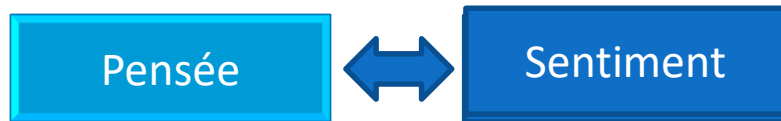
Critiquer positivement pour provoquer un changement de comportement

Critique positive : le protocole OSBD



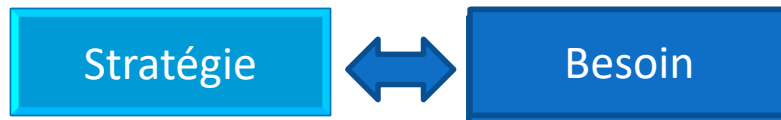
Observation

L'objectif est de ne pas prêter le flanc à la critique. Préférez "Hier, tu es arrivé à 20h15 alors que nous avons prévu 20h" plutôt que "Hier, tu es encore arrivé en retard" ou "Hier, j'ai encore dû t'attendre".



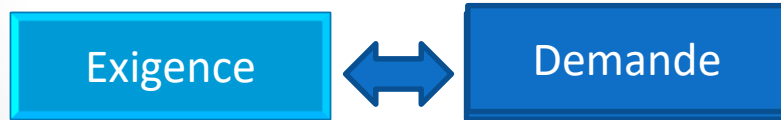
Sentiment

Il nous ramène dans le temps présent. "Et encore maintenant, je suis énervé".



Besoin

C'est l'étape la plus importante. "J'ai besoin de respect mutuel" ou "de planifier mon temps" ou "de considération"...



Demande

Elle permet de sortir votre interlocuteur de sa torpeur en lui proposant de contribuer à votre bien-être. Ce peut être "Qu'est-ce que cela te fait quand je te dis cela ?"

Critique positive : le D.E.S.C.

- **D** Décrire les faits
- **E** Exprimer ses sentiments
- **S** Suggérer des solutions
- **C** analyser les Conséquences positives pour l'autre

En résumé

- Parler de l'acte et non de la personne,
- Trouver la bonne porte,
- Traiter en privé plutôt qu'en public,
- Ne pas trainer,
- Trouver le bon moment,
- Une remarque, une suggestion à la fois,
- Être factuel, concret, précis,
- Ne pas s'excuser (la remarque est légitime),
- Ne pas dire « jamais », « toujours »,
- Faire des suggestions uniquement sur ce qui peut être changé,
- Laisser l'interlocuteur exprimer ses idées sur ce qui peut être changé,
- Souligner le positif
- Montrer les conséquences heureuses de la MEO de la solution