



GUIDE PRATIQUE STRATÉGIQUE

Gérer les différends et prévenir les conflits en période de changement

FORMATION EN LIGNE

MODULE 3

Se défendre sans attaquer:
attitudes et techniques
de communication
pour rétablir ou préserver
la confiance

www.agire.ca

Accompagne la **G**estion, l'**I**ntervention, la **R**echerche et l'**E**nseignement.
Pour mieux vivre ensemble

Linda Bérubé, MSS, TS, Consultante PRD, médiatrice, formatrice
Québec • Montréal • Paris • Bruxelles linda@agire.ca

MODULE 3

PROBLÈMES ET THÉORIES



LES PROBLÈMES

Les réactions défensives engendrent l'escalade des différends en conflits



LES THÉORIES

- Les attitudes qui favorisent les échanges constructifs.
- L'importance de l'écoute active et de l'affirmation de soi pour assurer la fluidité dans la communication.
- La hiérarchie des besoins d'Abraham Maslow
- Passer de l'argumentation à la compréhension des intérêts et des besoins sous-jacents.

LES STRATÉGIES

Comment favoriser l'ouverture?



- Adopter une attitude d'équivalence.
- Énoncer des messages affirmatifs
- Pratiquer l'écoute active
- Passer de l'argumentation à l'exploration des intérêts et besoins sous-jacents



- Répondre de façon non-défensive pour réagir à la critique:

EXERCICE

- Tester sa capacité d'affirmation



AIDE-MÉMOIRE

- Les besoins versant vie privée, versant vie professionnelle.
- Questions pour explorer les besoins.



PIÈGE À ÉVITER

- Attaquer pour se défendre