

# Gestion de conflit | les émotions

## RAPPEL THEMATIQUES

- 1 - Deuil
- 2 - **Gestion de crise et de conflit**
- 3 - Epuisement
- 4 - Gestion du stress et émotions

## RAPPEL PUBLICS CONCERNES

- 1 - Aidants

## Définitions

### 1. 4 émotions de base

1. Peur → Être rassuré
2. Triste → Être consolé, réconforté
3. Colère → Être respecté. Besoin de reconnaissance. De justice de réparation
4. Joie → De la partager, de la pérenniser !

### 2. Les outils de la gestion des conflits

1. CNV
2. Analyse transactionnelle (3 états du moi, rationalisation adulte : les faits et la mise de côté des émotions)
3. Travail sur les émotions / comportements

## Exploration et reconstruction d'une solution nouvelle

Dans le cas présent, nous allons être amenés à accompagner les proches aidants sur la gestion de conflits. Nous intervenons sur la prise de conscience, l'élaboration d'un plan d'action de communication et un plan d'action en cohérence avec les besoins de chacun.

Travail sur la résolution du conflit en 6 étapes, au moins 2 séances de coaching

1. Définir le problème / besoins liés

2. Rechercher les solutions

Définir les  
besoins  
mutuels

Respecter les  
émotions

Respecter les  
valeurs de  
l'autre

Choisir le bon  
moment

Demandes  
acceptables  
pour l'autre

Ne pas laisser  
s'accumuler les  
frustrations

3. Evaluer les solutions et choisir

Rejeter toutes les solutions inacceptables pour les 2 parties.

Aucune solution retenue ? Revenir au point numéro 2

4. L'objectif : résolution de conflit à court terme

5. Proposer un second appel de coaching si nécessaire

6. Vérifier les résultats lors de la seconde séance de l'application de la solution choisie

## Le contexte spécifique COVID19

Dans ce contexte, la réalité du conflit est complexifiée par les problématiques d'isolement, de sentiment d'impuissance et d'urgence dans la prise de décision.

Nous pouvons mettre en place une **restructuration cognitive** afin de permettre un « fonctionnement en mode survie ».

L'isolement et l'urgence intrinsèque de la situation d'aidant entraînent un risque de :

- Anxiété avérée
- Prise de risques sous-évalués
- Conflit sur les décisions et actions à mener

## Questionnements

### 1. Accueil

Permettre de parler de la situation présente

- *Que t'arrive t-il ?*

### 2. Exploration contexte

- *Quel est ton problème ?*
- *Qu'attends-tu de cet entretien ?*
- *Qu'est-ce qui vous préoccupe et dans quelle mesure ?*
- *Est-ce qu'il s'est passé quelque chose de particulier ?*
- *Existe-t-il un contexte particulier ?*

### 3. Travail sur la résolution du conflit

#### 1. Définition du problème et des besoins qui y sont liés

- *Qui est concerné par ce problème en dehors de vous ?*

- *Quel est son point de vue ?*
- *Qui sait que vous souhaitez faire quelque chose pour résoudre ce problème ?*
- *Qu'avez-vous fait, jusqu'à présent pour remédier à ce problème ?*
- *Que voulez-vous changer ?*
- *Qui d'autre en est responsable et dans quelle mesure ?*
- *Quels sont les inconvénients de cette situation ?*

## 2. Rechercher les solutions

- *Reformulation: "Lorsque ..(mettre les faits)"*
- *De quoi a besoin votre proche aidé.e ?*
- *De quoi avez-vous besoin ?*
- *Qu'est-ce qui ne dépend que de vous ?*
- *Comment vous sentez-vous ?*
- *Qu'en pense votre proche ?*
- *Cela respecte t-il ses valeurs ? sa culture ? ses croyances religieuses ?*
- *Y a t-il quelque chose qui vous contrarie / frustration ?*
- *Comment pouvez-vous gérer cette frustration ?*

## 3. Evaluer et choisir les meilleures options

- *Est-il/elle OK avec cette vision?*
- *Comment pouvez-vous le vérifier ?*
- *Comment pouvez-vous vérifier que vos demandes ont bien été entendues ?*
- *Que pourriez-vous faire pour optimiser les chances que vous soyez compris ?*
- *Reformuler chaque option puis :*
  - *Etes-vous OK avec cette option ? Et votre proche aide.e ?*
  - *Quel niveau de compromis pouvez-vous accepter sur cette option ? Combien de temps, comment ?*
  - *Quand pourrez-vous équilibrer la situation pour qu'elle soit acceptable pour vous ?*
  - *Quelles sont vos limites dans cette option ?*

## 4. Vérifier l'objectif et renforcer la motivation

- *Qu'attendez-vous de ces solutions ?*

- *Est-ce réaliste ?*
- *Quels sont les obstacles possibles ?*
- *Comment les accepterez/contournerez/gérerez vous ?*
- *A quoi verrez-vous que vous avez géré ce conflit de façon satisfaisante pour vous-même ?*
- *Pour votre proche ?*
- *Qu'est-ce qui serait un constat d'échec total ?*
- *Si une partie de votre solution échoue, comment vous sentirez-vous ?*
- *Si une partie de votre solution fonctionne, comment vous sentirez-vous ?*

#### **5. Si le plan d'actions est clair et que le coaché est encore en détresse**

- *Voulez-vous que nous nous rappelions pour suivre l'avancée de votre situation ?*
- *Quelles sont les questions sur lesquelles vous allez être particulièrement vigilant.e suite à cet entretien ?*
- *Quels sont les risques que vous souhaitez éviter ?*
- *Que voulez-vous pouvoir me dire lors de notre prochain entretien ?*

#### **6. Vérifier les résultats**

- *Comment s'est passé l'application de votre solution ?*
- *Si la solution est un échec, vérifier les valeurs des protagonistes du conflit, les biais cognitifs, les croyances limitantes et les actions et pensées automatiques.*
- *Vérifier le niveau d'acceptabilité révisé à la lumière de l'expérience qui vient de se produire*
- *Lever les freins et les difficultés spécifiques à la mise en application décrite par l'aidant (Difficulté à parler de façon factuelle, colère, etc... travail sur les émotions)*