



www.cfip.be



Confronter de manière constructive

Pôle Académique Louvain

Marc DREZE
2019

■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

1



Notes personnelles



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement





L'histoire du Cfip



- 49 années d'expérience dans les domaines de la **formation**, de l'**accompagnement** et de la **consultance**
- Une communauté d'experts de 40 intervenants



Les missions du Cfip



- Soutenir les différents acteurs de la société
 - > Déployer la créativité et les compétences des personnes
 - > Promouvoir une autonomie responsable et critique
 - > Développer le potentiel et l'efficacité des organisations
- Une éthique fondée sur le respect des personnes et le développement des organisations



Brèves présentations



- Prénom
- Fonction
- Une raison pour laquelle vous vous êtes inscrit-e à cet atelier



- SAVOIR

Connaître les ingrédients de la confrontation

- SAVOIR FAIRE

Expérimenter la confrontation constructive

- SAVOIR ETRE

Développer des manières de confronter
qui ait du sens



- Contribuer au développement de la qualité des relations de collaboration entre professionnels, au bénéfice des étudiants
- Se familiariser avec les conditions d'une confrontation efficace
- Expérimenter les effets de la confrontation



- Alternance d'expériences en petits groupes, d'échanges et d'explicitations en plénière
- Identification de pistes d'action utiles pour chacun-e



- Horaires: 10:00 > 13:00
- Confidentialité
- « Confrontation » bienveillante





Imaginez qu'un-e collègue ne respecte pas ses engagements à votre égard. Vous souhaitez lui en parler

- Selon votre expérience, quelles sont les conditions d'une confrontation constructive ?
- Quelles seraient les caractéristiques d'une confrontation inefficace ?



Mise en commun



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement





- Mettre en présence des personnes
- Comparer des points de vue différents
- Se confronter: faire face
- Etre confronté à quelque chose: une difficulté, un obstacle, ...
- Une idée, une intervention, un discours « confrontant »
- Confronter quelqu'un à quelque chose: une incohérence, une erreur ...



- Attitude ou intervention par laquelle nous donnons à l'interlocuteur un *feed-back* qui a pour objet une contradiction, une incohérence, un conflit, un manquement
- La confrontation entraîne souvent chez l'interlocuteur un certain déséquilibre associé à un sentiment « critique »

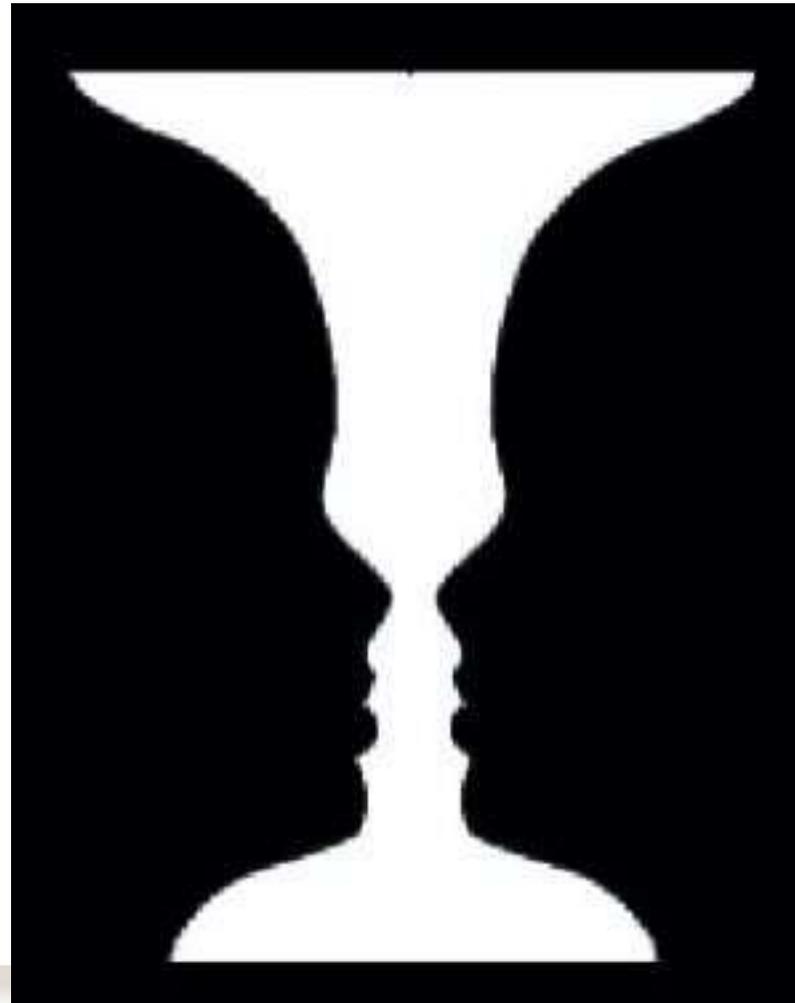


- Effets escomptés:
prises de conscience, remise en question, responsabilisation, nouvelles représentations (recadrage), *changement* de comportement.
- Termes connexes
feed-back, recadrage, miroir





- Attitudes facilitatrices visant la création d'un minimum de confiance:
 - empathie: compréhension
 - respect:
 - > considération pour la personne
 - > respect conditionnel
 - authenticité: cohérence, congruence, intégrité, transparence





Cadre de référence



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement





- Clarté et spécificité de l'expression
- Distinguer faits, opinions, sentiments
- La confrontation porte sur des comportements observables (pas sur la personne)
- Dans la relation pédagogique, la confrontation est hétéro-centrée (sur l'étudiant)



- La confrontation s'inscrit dans le cadre d'une communication assertive: ni hérisson ni paillason
- Mode de communication par lequel la personne s'affirme dans la relation avec autrui tout en respectant celui-ci
- Habileté à prendre authentiquement sa place dans la relation tout en respectant celle de l'autre



- Contenu
 - * L'objet du message
 - * Le langage verbal
 - * L'explicite
- Processus
 - * La manière dont le message est transmis
 - * Le langage non-verbal
 - * L'implicite



Ce que la confrontation n'est pas



- Agressivité
- Manipulation
- Evitement





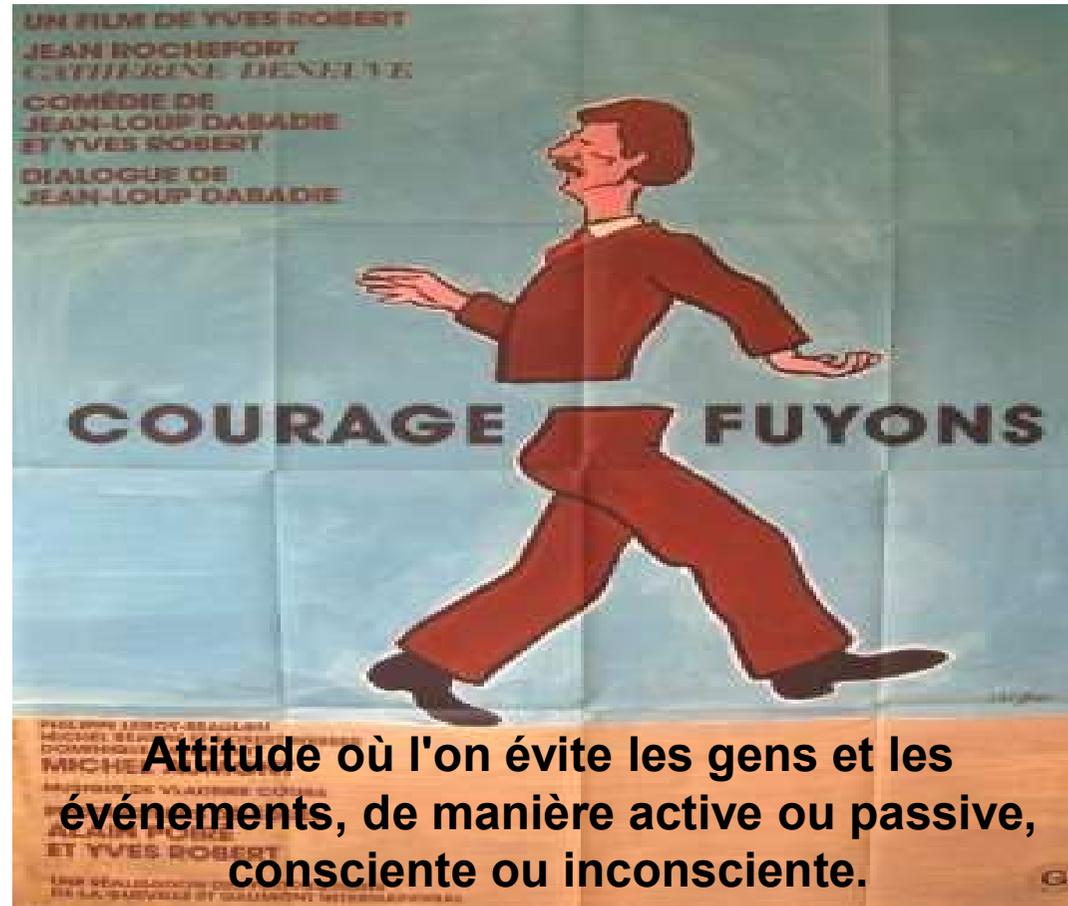
**Attitude qui impose quelque chose aux autres,
qui ne laisse pas de place au dialogue.**





La manipulation consiste à ne pas annoncer ses objectifs, ou à ne pas être clair sur ses objectifs ou à annoncer un objectif mais en poursuivre un autre.







La Communication non violente (M. Rosenberg): OSBD



- Observation
- Sentiment
- Besoins
- Demande





- Distinguer les faits (observations objectives)
 - des évaluations: qualification, jugement, attribution
 - des interprétations: conclusions fondées sur les présupposés, des préjugés
- Eviter l'évaluation et l'interprétation ou expliciter leur occurrence (ce qui suppose d'en être conscient)



- Auto-observation (par les sens): je me sens trembler, je sens une augmentation du rythme cardiaque, je me sens rougir, ...
- Reconnaître ce qui « se passe » en moi, plutôt que le nier ou le minimiser
- Observer les comportements de l'interlocuteur



- Développer un vocabulaire pour exprimer notre ressenti (émotions).
- Ne pas confondre l'expression d'un sentiment avec perception que l'on a des intentions de l'autre: exprimer la tristesse <> dire que l'on se sent rejeté par l'autre



- Ne pas confondre sentiment et interprétation (« j'ai l'impression que tu ne m'aimes pas »)
- Faire preuve d'empathie: « je vois que tu es très contrarié »



- Les sentiments révèlent nos besoins (et ceux de l'autre)
- Exprimer ceux-ci de manière responsable et de les expliciter en sorte de permettre à l'autre de comprendre ce que nous expérimentons intimement: « j'ai besoin de me sentir reconnu pour ce que j'ai fait »
- Aider l'autre à reconnaître et à exprimer ses besoins

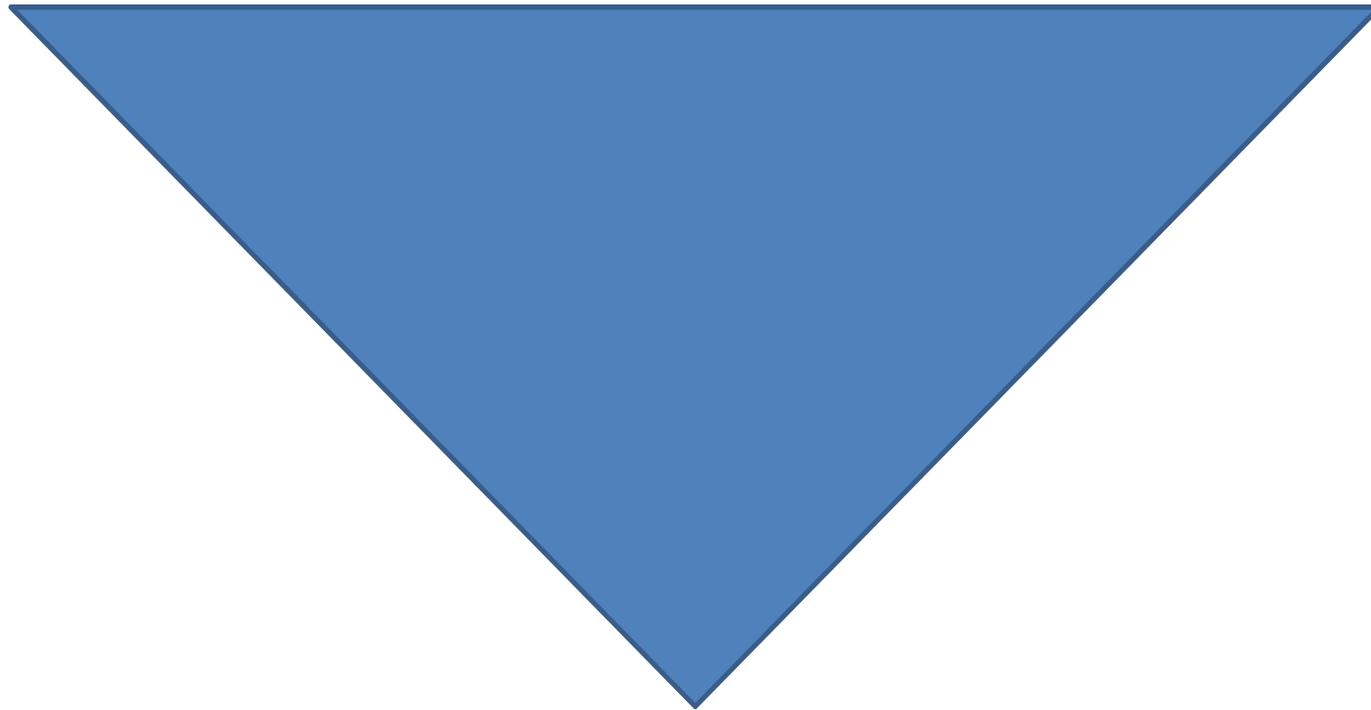


- Traduire activement nos besoins en demandes explicites: « Es-tu d'accord de respecter les délais comme convenu ? »
- Conditions: faire des demandes actives et positives, explicites, simples, claires et précises
- Une demande n'est pas une exigence (qui suscite révolte ou soumission)
- Aider l'autre à formuler une demande



A

B



C

■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



1. Confronter un(e) interlocuteur (trice) au fait qu'il / elle adopte un comportement irrespectueux: par exemple il / elle interrompt constamment les autres, tient des propos insultants, entretient des rumeurs, prend la place des autres, s'approprie des succès qui sont ceux des autres, ne reconnaît pas ses erreurs, ne respecte pas ses engagements, ne prend pas ses responsabilités, ...



2. Votre supérieur hiérarchique a pris une décision que vous estimez injuste et inappropriée. Vous avez décidé de le lui dire malgré les craintes que vous éprouvez

3. Vous faites savoir à un(e) collègue (ou subordonné(e) que selon vous il (elle) ne respecte pas une procédure sur laquelle vous vous étiez mis d'accord



4. L'un-e de vos collègues (ou subordonné-e) est le / la seule à ne pas se conformer à la charte des bonnes pratiques qui a été développée dans le département. Vous ne vous sentez pas respecté-e par lui/ elle. Vous craignez que son attitude mette en péril la qualité du travail. Vous décidez de lui en parler.



5. Adresser une critique fondée à

- un(e) collègue
- un supérieur hiérarchique
- un(e) étudiant(e)





Testons des attitudes



- Indifférence
- Minimisation
- Invasion
- Assertivité



Jeu des enveloppes



Trois groupes, trois thèmes



Plan d'action individuel

Quelles sont les changements
que vous êtes prêt(e) à réaliser
dans votre manière de
« confronter » vos interlocuteurs ?





- d'ANSEMBOURG Th., Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Éditions de l'Homme, 2002.
- ARTAUD, J. L'écoute. Attitudes et techniques. Tricorne Editions, Chronique Sociale, 2000.
- CARDON A., LENHARDT V., NICOLAS P., L'Analyse Transactionnelle outil de communication et d'évolution, Ed. d'Organisation, 2003.
- CARKHUFF, R. L'art d'aider, Les éditions de l'homme, 1988.
- CHALVIN D., L'affirmation de soi, Paris, E.S.F., 1992.
- CHALVIN M-J. Gestion des conflits et assertivité, Ed. Nathan, 2002.



- CUNGI Ch., Savoir s'affirmer, éd. Retz, 1996.
- GOLEMAN D., L'intelligence émotionnelle, éd. J'ai lu, 1999.
- ROSENBERG M., Les mots sont des fenêtres (ou des murs), Ed. Syros, Ed. Jouvence, 1999.
- ZANNIER, F. Eloge de la confrontation, <http://psychologue--paris.fr/actualites/eloge-de-la-confrontation-0016.htm>
- MOISSONNIER, V., La confrontation bienveillante en coaching, <http://www.radiocoaching.info/confrontation-bienveillante-coaching/>





Merci de votre participation !



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Pour nous trouver...

www.cfip.be

50 50