

« PEUT-ON TRANSFORMER UN LITIGE EN POTENTIEL ? »

Par Joëlle Cattan

**Rotary Club de Beyrouth
26 août 2019 - Hôtel Le Bristol
Beyrouth - Liban**

INTRODUCTION

- Un autre regard sur les dissensions, les conflits, les litiges
- Potentiel au sens de force positive
- Faire de la tension un rebondissement
- Deux axes majeurs en amont et en aval
- Litige au sens large du terme (dispute, crise) pas seulement donnant lieu à un procès
- Tout type de litige: personnel et professionnel

PREMIER AXE EN AMONT

LA PHASE PRE-LITIGE
AVEC POUR OBJECTIF
D'ASSOCIER LITIGE ET POTENTIEL
AVANT LA
SURVENANCE DES DIVERGENCES

PREMIER AXE EN AMONT

- Personnes procédurières, personnes pacifiques
- L'existence du contact
- L'échange: émission, réception, réflexion
- Le début d'une conflictualité
- La définition d'un conflit
- Comment empêcher la logique hostile?

PREMIER AXE EN AMONT

I- Vis-à-vis de soi :

1/ Origine du malaise:

- Litige intérieur ou extérieur?
- Perception de soi- Perception de l'autre

2/ Parasites dans nos propres pensées

3/ "La fenêtre des humeurs"

4/ Le problème ne provient pas toujours de l'autre, il peut provenir de nous.

PREMIER AXE EN AMONT

II- Vis-à-vis de l'autre, dans le cadre de la prise de contact :

C'est parfois dans la relation que se situent le litige et sa solution

- 1/ Les "a priori" sur l'autre
- 2/ L'attitude
- 3/ La communication
- 4/ La reconnaissance et l'inclusion de l'autre
- 5/ L'entrée dans la logique de l'autre
- 6/ Climat d'équilibre, de confiance, d'harmonie

DEUXIEME AXE EN AVAL

LA PHASE LITIGE
AVEC POUR OBJECTIF
DE CONJUGUER LITIGE ET POTENTIEL
PENDANT ET APRES
LA SURVENANCE DES DIVERGENCES

DEUXIEME AXE EN AVAL

- Comment conduire la sortie de crise de façon efficace sans se détruire et sans nuire à la relation?
- Volonté de conserver ou non un contexte relationnel positif
- L'entrée dans le litige dès les premiers moments

DEUXIEME AXE EN AVAL

I- Accueillir le litige en vue de le piloter pour en sortir grâce à des outils objectifs :

- 1/ Eviter le propos frontal
- 2/ Interagir avec les idées et non avec l'interlocuteur
- 3/ Se mettre d'accord sur le désaccord
- 4/ Panoplie de techniques: Reformulation- Synthèse- Recentrage- Recadrage- Questions ouvertes
- 5/ Lâcher-prise

DEUXIEME AXE EN AVAL

II- Accueillir le litige en vue d'en faire un facteur de changement :

- 1/ Cas pathologiques
- 2/ Modifier une structure et réformer là où le statu quo n'est plus possible
- 3/ Rechercher à tout prix le consensus pour éviter le clash pourrait s'avérer contre-productif
- 4/ "Crise" et "opportunité" au Japon, en Chine
- 5/ Le "redoublement de vie" selon Chateaubriand

CONCLUSION

Le triple P du potentiel
présent à toutes les étapes,
avant, pendant et après
la survenance des divergences