

Gérer une situation cc David Bédon

Chaque situation peut s'aborder à l'aide d'une méthodologie.

Chaque situation est unique. Par conséquent, il ne faut pas chercher à une nouvelle règle à chaque nouvelle situation.

1. Aborder une situation

Ne pas s'impliquer émotionnellement. Pour gérer au mieux la situation, il est vital d'être le moins impliqué possible émotionnellement. Il faut donc l'aborder en toute neutralité, sans a priori et *le montrer* en gardant une attitude ouverte, souriante, visage détendu, regard droit dans les yeux de l'interlocuteur.

Avoir de la présence. La présence que l'on dégage est importante pour montrer que c'est vous qui allez gérer et régler le contentieux. De votre présence et de votre calme dépendra l'autorité que vous exercerez symboliquement.

Pour asseoir votre présence vous devez avoir un ancrage solide au sol, un regard assuré, les épaules détendues et le corps droit. Vous devez avoir conscience de votre posture physique et la maintenir. Une respiration ventrale vous aidera à gérer votre énergie et à conserver votre calme.

2 Entrer en communication

Contrôler l'entretien. Vous prenez l'initiative de la communication en saluant, en donnant la parole et en concluant l'entretien. C'est vous qui contrôlez l'entretien, en l'orientant au maximum vers l'écoute de votre interlocuteur. En contrôlant l'entretien, vous vous permettez de dicter les règles et de les faire accepter, à condition de vous fonder sur des faits. (C'est le dernier moment où donner son opinion !)

3 Proposer une résolution

Créer les conditions de résolution. Vous devez à tout prix éviter un rapport de force pour permettre une résolution pacifique de la situation. Pour cela, il faut aboutir à un contrat acceptable par les deux parties.

Énoncer le négociable et le non-négociable. La résolution de la situation peut demander un écart à la règle. Celui-ci doit être explicitement exceptionnel. Le non-négociable concerne la sécurité et le respect des personnes (pas d'insultes) et ne souffre donc d'aucun écart acceptable ; ce doit être votre ligne rouge.

4 Confier le rapport de force aux professionnels

Faire appel à la sécurité. Le franchissement de la ligne rouge vous autorise à demander à votre interlocuteur de quitter les lieux. En cas de non-coopération, vous faites appel à la sécurité ou aux forces de l'ordre.

5 Après la situation

Débriefing en équipe en se centrant sur la situation et non sur les protagonistes. Cela permettra de capitaliser sur l'expérience en évitant de reproduire des erreurs. Cela participe à la cohésion d'équipe.