

Gestion des conflits

- Quelques bases -

Définition du Larousse

Violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts

Les types de conflits

- **Les conflits d'idées** : le désaccord des opinions, des points de vue différents, perçus comme opposés.
- **Les conflits de valeurs** : le différend porte sur un choix de vie, une idéologie.
- **Les conflits d'intérêts** : il y a divergence sur les intérêts de chaque groupe ou personne.
- **Les conflits de personnes** : réactions d'antipathie, de compétitions. Les facteurs évoqués alors sont liés aux autres, à soi-même ou à l'environnement.
- **Les conflits de positions** : positionnent sur des bases idéologiques différentes. Chacun a une position qui peut être basée sur un modèle intégré inconsciemment et qui n'a jamais été remis en cause, ni réfléchi.

Les stades du conflit

- L'exclusion
- L'affrontement (insatisfaction/frustration)
- La formation de clans
- L'escalade et l'éclatement (arrêt de la communication)
- La rupture

Stratégies face au conflit

- Evitement
- Dénégation
- Démission
- Réponse autoritaire ou oppressive (violence verbale par exemple)
- Recherche de solution

Etapas possibles dans la résolution d'un conflit

- Calmer les personnes
- Formuler les ressentis et les sentiments
- Comprendre l'enjeu et le problème sous-jacent (identifier le sujet et évaluer son importance)
- Reformuler le problème
- Chercher une solution

Pistes pour mieux gérer/anticiper les conflits

- Définir les règles de travail, de cohésion, d'échanges dans le groupe (les faire conscientiser et les poser comme éléments prérequis pour le fonctionnement du groupe)
- Temps dédié pour échanger spécifiquement sur les tensions/conflits/points de blocage, prévoir les temps de dialogues (exemple : boîte à « GRRRR »)
- Faire appel à un médiateur/médiatrice, tiers neutre possédant les compétences pour accompagner la résolution des conflits
- Se former aux outils de la communication « bienveillante » type CNV (communication non-violente)