

# Gestion de conflits

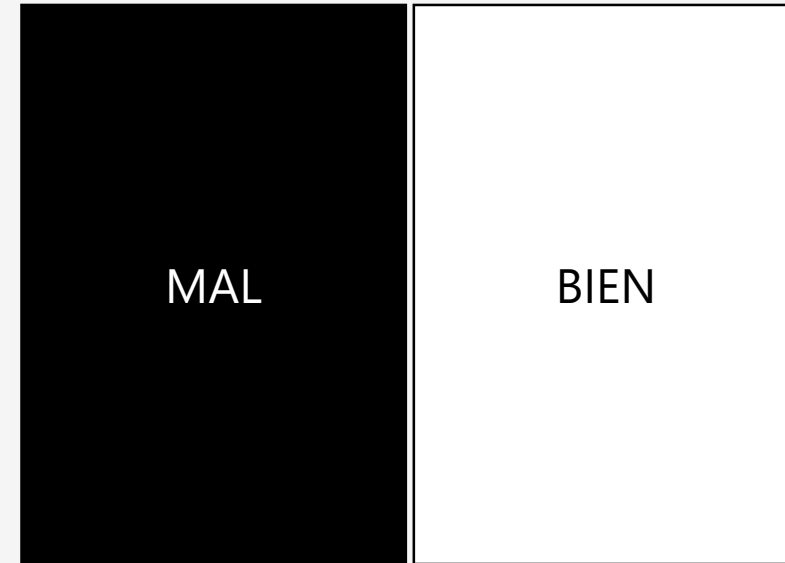
Tout savoir sur le conflit / Comment éviter la réponse violente / Comment le traiter et le dépasser



# D'où vient le conflit ?

---

- messages rarement clairs
- rapports ambigus et ambivalents
- Tendance à réagir
  - généralisation
  - sélection
  - distorsion



Prendre du recul

# Vers une intelligence du conflit

---

- 1 Violence, destruction de la relation
- 2 Rejet de la différence
- 3 Peur du changement
- 4 Réaction conflictuelle

- 1 Défi, autorité, collaboration
- 2 Accueil de la différence
- 3 Changement créatif
- 4 Prendre du recul

- sens
- fonction

# Cause et évitement des conflits

---

- Accumulation de frustrations et d'émotions



Part de responsabilité

- **D**écrire la situation
- **E**xprimer ses émotions
- **S**olutions
- **C**onséquences positives

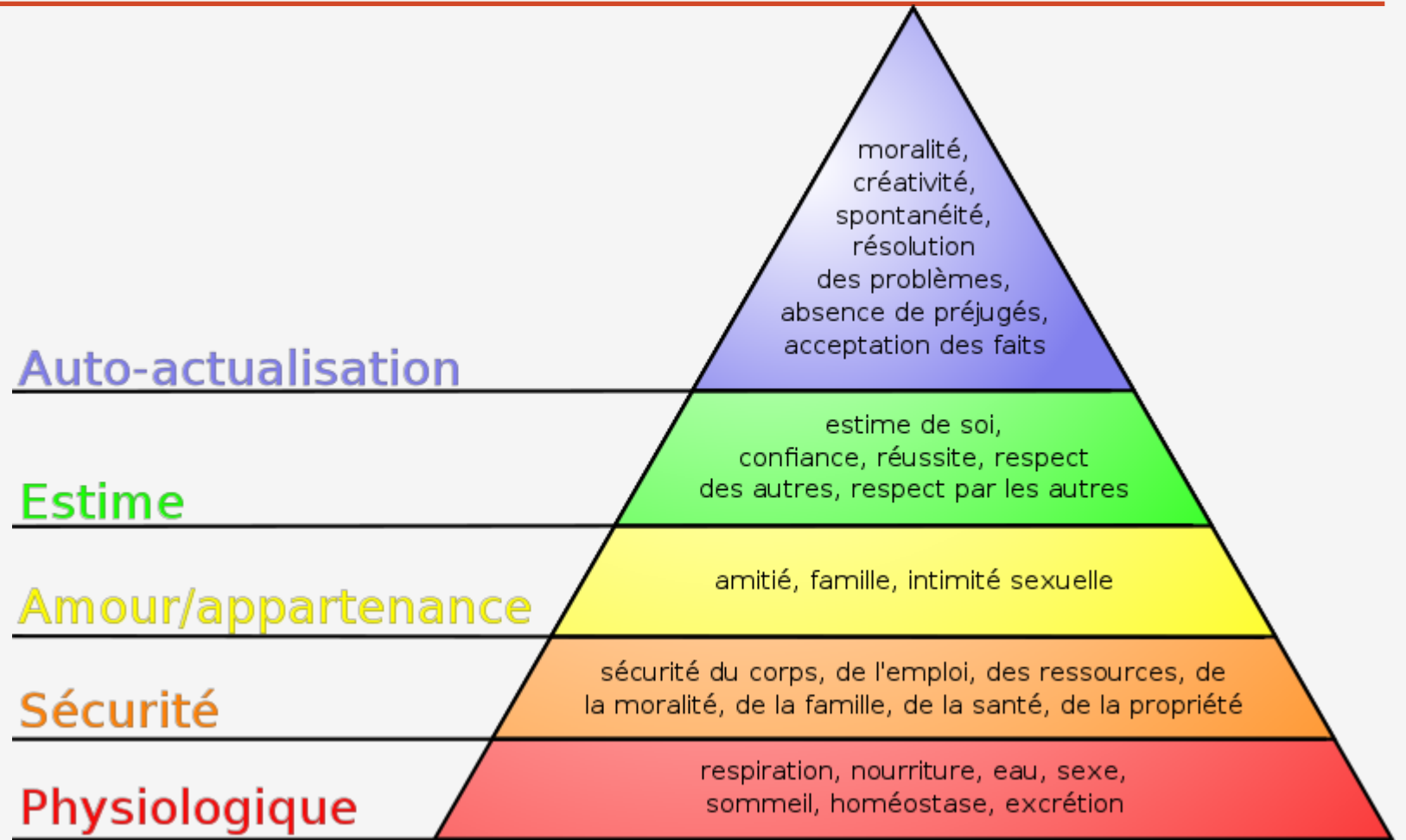
Conseils :

- ✓ Agir rapidement : les problèmes relationnels ne s'arrangent pas d'eux-mêmes mais ne pas agir sur le coup.
- ✓ Trouver le bon moment : disponible et prêt à écouter
- ✓ Aborder un problème à la fois
- ✓ Entretien en privé

# Les types de conflits

---

- Besoin
- Intérêt
- Valeur
- Personnalité
- Rôle



Pyramide de Maslow

# Les stades du conflit

---

## **Accumulation**

- Sentiment d'anxiété
- Conflit intérieur
- Recherche de sens
- Reconnaissance du conflit
- Conflit déclaré

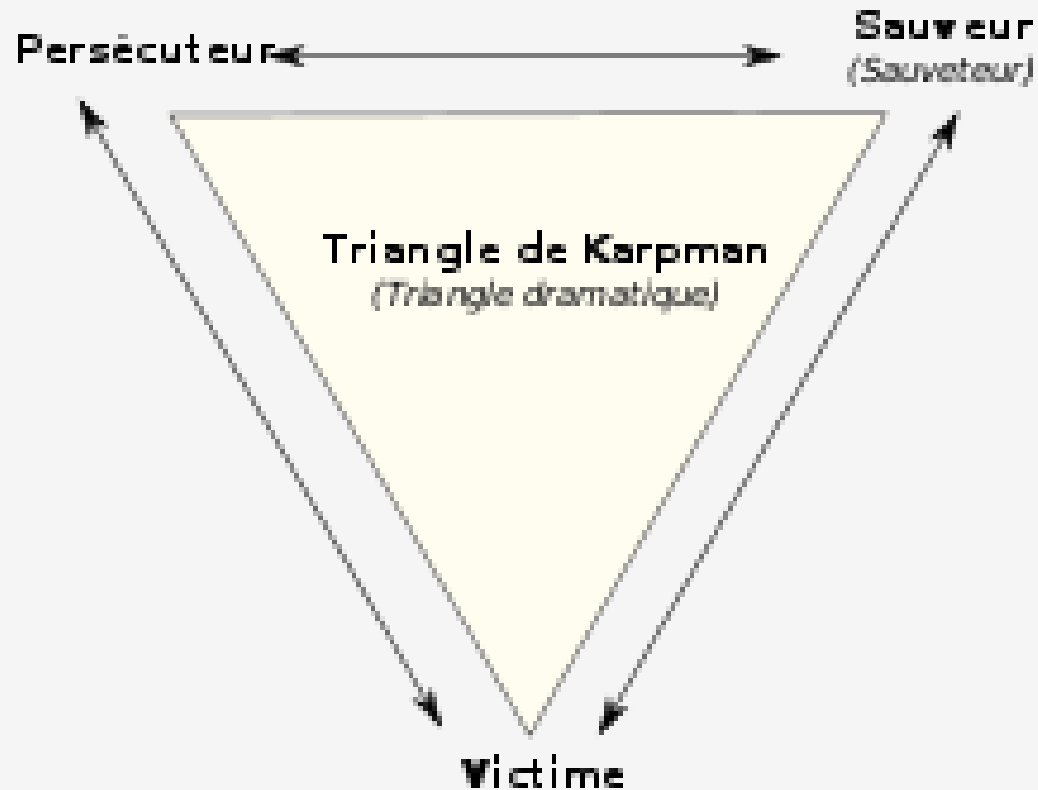
## **Communication qui génère du conflit**

- suprématie, orgueil, victimisation
- critique et catalogage
- refus de la responsabilité
- exigences

Créer les personae

# Compréhension du conflit

---



## Triangle dramatique

- Rôles interchangeables.
- Rôles négatifs
- Boucles itératives
- Sortie difficile

Persécuteur	➤ Affirmation de soi
Sauveur	➤ Souci de l'autre
Victime	➤ Vulnérabilité

# Issues possibles

---

▪ Issue positive	→	▪ Accord équitable
▪ Retournement	→	▪ Les optiques fusionnent
▪ Usage d'une contrainte	→	▪ Rapport de force avec arbitre
▪ Persistance du conflit	→	▪ Serpent de mer
▪ Retour en arrière	→	▪ Régression et enveniment
▪ Cessation de la relation	→	▪ Rupture



# Sortir du conflit positivement

---

- Reconnaître le conflit
- Intervenir tôt
- Changer son regard sur les autres
- Ne pas tout prendre pour soi
- Chercher une solution

Persécuteur  
Sauveur  
Victime

- Affirmation de soi
- Souci de l'autre
- Vulnérabilité

# Création d'un conflit

---

Créez une saynète par équipe sur Discord avec vos *personae* qui suit cette évolution et qui aboutit à un conflit déclaré (mais pas à une rupture irréversible) et avancez vers une résolution du conflit

Identifiez subtilement le type de conflit entre les différentes relations (différent entre chaque *persona*).

## **Accumulation**

Sentiment d'anxiété

Conflit intérieur

Recherche de sens

Reconnaissance du conflit

Conflit déclaré