

Conflits

Régulation des conflits
Gestion positive des conflits

Programme

- Connaître la gestion positive des conflits...
- Repérer - S'observer
- Modifier ses représentations
- Transformer ses réactions
- Elaborer de nouvelles stratégies

Le conflit, c'est ...

- Une manière d'entrer en relation avec l'autre ou les autres sous le mode du désaccord, opposition...
- Le conflit peut être intrapsychique.
- Le conflit peut avoir pour cause des besoins ou des valeurs différentes.

Connaître la gestion positive des conflits

- Ce n'est pas : un arbitrage, une conciliation.
- Elle est axée sur les relations. Elle recherche des consensus entre les parties.

Connaître la gestion positive des conflits

- Ne pas rompre la communication
- Chercher et trouver des solutions sans gagnant ni perdant : GG ou PP
- Ne pas entrer dans l'interaction agressive, ni s'inscrire dans la surenchère, ne pas dramatiser la situation
- Ne pas s'inscrire dans le rapport de force : dominant - dominé.

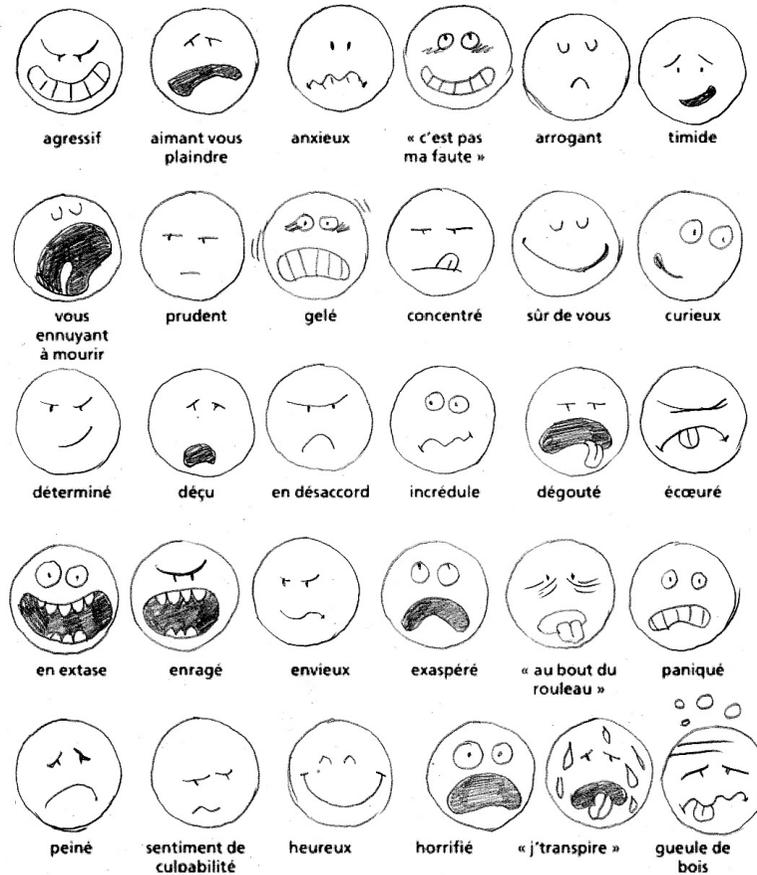
La gestion positive des conflits, c'est...

- Chercher à désamorcer : créer un effet de surprise : humour, reformulation, apaisement...
- Rechercher un consensus qui ne soit ni la position de l'un, ni la position de l'autre par la discussion, la négociation...

Repérer, s'observer

- Quelles sont les stratégies ou les attitudes habituelles face aux conflits ? Fiche papier.
- Quelles sont les réactions émotionnelles ?
- Quels sont les effets du stress ?

Repérer les émotions ressenties...

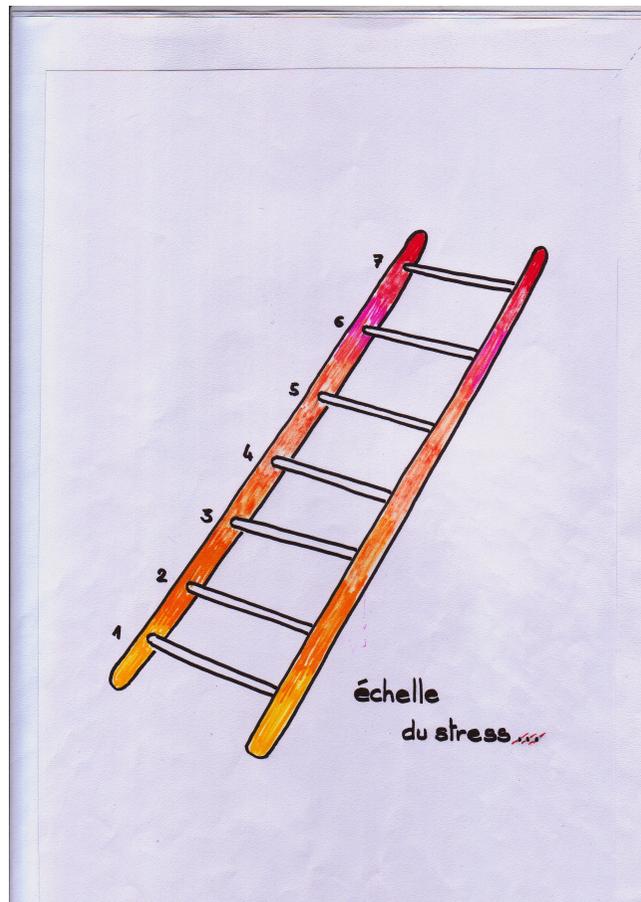


Les émotions et les sentiments dans la vie quotidienne

▷ Tableau des émotions²

Peur	Joie	Colère	Tristesse
Angoisse Anxiété Appréhension Crainte Frayeur Horreur Inquiétude Nervosité Terreur Trac	Allégresse Amusement Contentement Enchantement Enthousiasme Exubérance Gaieté Jubilation Liesse Plaisir Ravissement Satisfaction	Agacement Amertume Contrariété Énervement Froideur Fureur Hostilité Irritation Mécontentement Rage Rébellion Révolte	Abattement Affliction Apathie Chagrin Découragement Dépression Désenchantement Désespoir Mélancolie

Évaluer son niveau de stress...



Repérer, s'observer

- Se laisse-t-on entraîner dans la spirale infernale des interactions agressives qui peuvent aboutir à la violence ?
- Que travailler ?

Modifier ses représentations

- Négatives du conflit...
- Le conflit fait partie des relations humaines. Dédramatiser l'erreur ou la difficulté...
- Le conflit n'est pas violence, mais peut le devenir si...

Transformer ses réactions...

- Parler en Je.
- Éviter le tu qui « tue ».
- Éviter action - réaction immédiate.
- Raisonner ce qui résonne en soi : assumer ses émotions...
- Distinguer le statut personnel du statut social : c'est ce que l'on représente qui est visé.

Transformer ses réactions...

- Ne pas juger la personne, mais ce qu'elle fait.
- Porter un regard ambivalent sur soi-même et sur les autres : nul n'est totalement parfait ou imparfait.
- Ne pas réagir en miroir.
- Éviter la surenchère, refuser la vengeance.

Transformer ses réactions...

- Apprendre à apaiser, contenir par les attitudes et la parole..
- Atténuer sa susceptibilité et sa vulnérabilité : se questionner, mais ne pas douter de soi.
- Ne pas vouloir résoudre immédiatement le conflit : prendre en compte ce qui se passe, mais remettre à plus tard le règlement de la situation.

Transformer ses réactions...

- Résister au rapport de force, au désir de dominer...
- Transformer sa propre violence en acte socialement acceptable...
- Enseigner l'attente, le déplacement : on ne peut pas tout dire, ni dire tout de suite ce que l'on pense ; on peut remplacer des mots orduriers par d'autres mots (langage des fleurs...)

Élaborer de nouvelles stratégies...

- Désamorcer...
- Apprendre à reformuler, à faire reformuler...
- Pratiquer le discours ou l'acte décalé, inattendu pour créer un effet de surprise,
- Utiliser l'humour.
- Développer la pratique de la médiation....