

Le conflit

Tous les heurts et conflits ne sont pas destructeurs.

Parfois, on peut être « choqué »; pourtant ces « chocs » peuvent nous faire progresser et changer !

Dans tous les secteurs de notre vie, les conflits interpersonnels sont non seulement inévitables mais ils sont également nécessaires à notre dynamique de travail, et même plus, à notre vitalité !

Toutefois, si ces conflits ne sont pas gérés convenablement les conséquences peuvent être négatives voire dramatiques :

1. sur l'individu : perte de confiance, de performance, de dynamisme, problèmes de santé lié au stress...
2. Sur l'établissement scolaire : inefficacité, mauvaise image externe...

D'où la nécessité d'appréhender cette gestion des conflits en installant un sentiment propice à la communication (prévention)

Savoir gérer le conflit s'apprend. Cela nécessite une connaissance, un véritable travail de fond, un apprentissage.

En chinois, l'idéogramme signifiant « conflit » superpose 2 signes : l'un représente **danger/menace**, l'autre **opportunité/chance**.



Danger Opportunité

Danger/menace car les protagonistes en présence peuvent se heurter l'un à l'autre **au risque de se détruire**

Opportunité/chance car la confrontation peut permettre à chacun de comprendre, voire de s'approprier, une part du point de vue de l'autre et donc de changer.

Source : Coordination pour l'éducation à la non-violence et à la paix

Le conflit est le résultat d'une confrontation de volontés opposées entre deux ou plusieurs parties, personnes ou groupes. Le conflit n'est ni bon ni mauvais. Selon la manière dont on va l'aborder et tenter de le résoudre, son issue sera destructrice ou constructive pour les personnes. Il peut avoir des fonctions et des conséquences positives : permettre la construction de relations plus justes, réaffirmer la règle commune, être source de développement personnel, ...

Source : OCCE

Chacun a des représentations différentes du conflit. A côté de cela, une constante semble se dégager : les images associées au conflit sont le plus souvent négatives (volcan, tempête, orage...) et les émotions qui y sont liées désagréables (peur, colère, tristesse). L'être humain retient en effet plus facilement ce qui a engendré des émotions désagréables, donc les conflits non résolus de manière constructive. Or, nous résolvons la plupart de nos conflits, de nos désaccords, sans même nous en rendre compte.

Le conflit naît d'une opposition de buts, de désirs, de valeurs ou d'intérêts. Il est destructeur ou nous permet de grandir en fonction de la manière dont il est résolu.

Le conflit donne l'opportunité de trouver des solutions créatives à des désaccords et, par là même, il permet de progresser au niveau relationnel et intellectuel.

Par ailleurs, le conflit en tant que tel est neutre : c'est la manière dont il est géré qui peut être néfaste ou, au contraire, constructive.

Source : Université de Paix - Graines de médiateurs

Les attitudes dans le conflit



Compétition

En adoptant cette attitude, la personne privilégie l'objectif par rapport à la relation à l'autre. Elle se soucie peu, voire pas du tout, des préoccupations de l'autre partie.

Ce comportement peut apporter de la satisfaction dans l'atteinte des objectifs mais est néfaste pour la relation s'il se répète souvent.

Cette attitude peut par contre être très utile lorsqu'il y a urgence ou danger et qu'une décision doit être prise rapidement.

+

Mon objectif



Collaboration

En adoptant cette attitude, la personne privilégie son objectif tout en soignant la relation à l'autre.

Il existe 2 manières de collaborer :

- le compromis où les 2 personnes « coupent la poire en deux », chacune cédant sur l'un ou l'autre point afin de trouver rapidement une solution. Le risque est alors que le conflit reprenne rapidement si l'une des personnes a accepté de faire des concessions à contre-cœur.

- la coopération où les 2 personnes mettent tout en œuvre pour trouver une solution « gagnant/gagnant ». La coopération nécessite de la motivation, du temps de l'énergie, des capacités d'affirmation de soi et d'écoute de l'autre.

+

Ma relation

En adoptant cette attitude, la personne ne prend en compte ni son objectif ni sa relation à l'autre. Elle ignore le conflit car elle redoute la confrontation ou qu'elle ne sait pas comment défendre ses intérêts.

Ce comportement peut servir à se protéger, prendre du recul, gérer ses émotions, clarifier sa position.

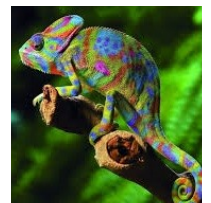
Cette attitude peut, si elle se répète souvent, détruire la relation et entraîner l'insatisfaction.

En adoptant cette attitude, la personne privilégie sa relation à l'autre au détriment de son objectif. Elle fait abstraction de ses intérêts pour satisfaire ceux de l'autre.

Le recours systématique à un tel comportement risque, à la longue, d'entraîner insatisfaction et frustration.



Repli



Accommodation

-