

## **Capsule 5 : 10 minutes pour comprendre les conflits et découvrir les styles de gestion des conflits**

**(Vidéo de 9 minutes + Quizz 1 minute)**

### **\*\*Introduction (1 minute)**

Bonjour à tous, je suis Habiba Dassouli, Coach et formatrice en développement personnel et professionnel. Aujourd'hui, nous allons parler de l'importance de comprendre les conflits, nous allons aussi donner quelques explications aux origines du conflit comme les comportements bloquants qui peuvent avoir un impact négatif sur les interactions interpersonnelles dans votre vie d'étudiant et empêcher ainsi la pleine compréhension et l'empathie. Nous verrons enfin, les styles de gestion des conflits ainsi que les techniques de résolution des conflits.

### **\*\*Partie 1 : Comprendre les conflits (2 minutes)**

- Comme vous le savez, la compétence « gestion des conflits » fait partie intégrante des principaux Soft Skills à connaître, car elle est essentielle pour maintenir un environnement de travail sain et productif au sein des groupes d'étudiants ou dans la vie personnelle et professionnelle. Mais avant d'aller plus loin, prenons le temps de définir ce qu'est un conflit. On peut définir un conflit comme une divergence qui survient lorsque deux personnes ou plus ont des intérêts ou des opinions qui ne peuvent être développés en même temps, c'est-à-dire qu'elles se contredisent. En soi, avoir une opinion différente, peut alimenter positivement une discussion et permettre d'ouvrir le débat. On ne peut tout simplement pas être d'accord tout le temps. Ne pas savoir réagir à une situation où l'autre n'est pas d'accord avec nous peut-être révélateur d'un manque d'empathie ou d'écoute active.

Ainsi, les conflits peuvent être inévitables, mais ils doivent aussi être gérés de manière constructive avant que le conflit ne glisse vers la zone critique du comportement, critique de la personne, menace, violence...N'oubliez pas que la communication empathique est la base des relations constructives. Cherchez d'abord à comprendre et ensuite à être compris permet d'éviter les conflits liés à un manque de compréhension de l'autre.

Enfin, d'un point de vue du « personal branding » ou de « marketing de soi », ne pas savoir gérer un conflit peut laisser une image négative de vous et vous isoler du groupe social. Hors l'humain est un individu sociable qui a besoin de vivre en communauté pour s'épanouir.

### **\*\*Partie 2 : Les différents styles de gestion des conflits (2 minutes)**

Il existe ainsi cinq styles de gestion des conflits : évitement, accommodation, compétition ou confrontation, compromis et collaboration. Nous allons nous arrêter quelques instants pour expliquer brièvement chaque style et ses avantages/inconvénients.

Commençons par la confrontation ou la compétition : ce style de gestion de conflits consiste à imposer son point de vue, persévérer dans sa position sans chercher à comprendre l'autre et ce dans le but d'imposer un gagnant/perdant dans la relation.

La collaboration quant à elle, consiste à chercher la meilleure solution pour tous, dans le but d'installer un gagnant/gagnant pour préserver la relation. C'est une attitude saine qui démontre d'une intelligence émotionnelle et relationnelle visant à faire durer la relation sur un chemin constructif et de respect mutuel.

Le style compromis vise à chercher une solution mitoyenne, qui satisfait au moins partiellement chacune des parties. Ce qui peut donner tour à tour un gagnant/perdant puis un perdant/gagnant. Ainsi la personne qui gagne accepte parfaitement de perdre une prochaine fois si elle a tort. Cette attitude est en lien avec l'humilité, la confiance en soi et l'estime de soi.

Le style de l'évitement, vise à contourner la situation conflictuelle ou à se retirer de la discussion sans avoir trouvé de solution confortable pour chaque partie. Cette attitude impactera négativement le futur de la relation dans le sens où les deux parties sont perdantes. En réalité ce qui n'est pas réglé, revient avec une charge émotionnelle négative plus forte (colère, peur, tristesse...).

Enfin, le style de l'accommodation, vise à se plier à l'idée de l'autre pour éviter le conflit et donc installer une relation perdant/gagnant. Ce style peut envoyer le message à l'autre d'un manque de personnalité ou d'une faiblesse dans l'affirmation de soi.

### **\*\*Partie 3 : Techniques de résolution des conflits (3 minutes)**

Pour commencer on peut dire que les techniques de résolution des conflits au travail ou dans la vie d'étudiant peuvent être la négociation, la médiation, et l'arbitrage. Quel que soit la technique utilisée il est important d'écouter activement et de rechercher des solutions gagnant-gagnant.

**Ce qui nous amène à parler de la règle de trois pour dénouer un conflit : pour suivre cette règle, vous devez vous poser les questions suivantes :**

- 1-Pour toi, quels sont les enjeux dans cette situation ? (Qu'est-ce qui se passe ?)
- 2-Quel impact cela a sur toi ? (Comment vois-tu ça ?)
- 3-A quelles pistes de solution te vois-tu contribuer ? (Qu'est-ce qui réglerait la situation ? Quelles sont les solutions ?)

### **\*\*Partie 4 : Les 8 étapes d'une gestion efficace des conflits (2 minutes)**

- 1-Bannir l'habitude de parler sous la colère.
- 2-S'éloigner, prendre une pause, laisser les émotions redescendre, utiliser le silence
- 3-Choisir le bon moment
- 4-Ne dépassez pas 24H pour parler du problème
- 5-Libérer la parole et donner à chacun un temps de parole égal : l'autre est aussi important que vous.
- 6-Accordez le bénéfice du doute !
- 7-Evitez d'accuser l'autre
- 8-Revisitez sa perception/son angle de lecture.

## **\*\*Conclusion (2 minutes)**

Comme vous venez de le voir, l'important n'est pas le conflit en soi. Ce qui est important c'est le travail sur soi pour développer la compétence « résolution de conflits », en adoptant le bon style de gestion du conflit, avec la bonne attitude, tout en se remettant en question, afin de préserver la relation.

Je vous encourage à appliquer ces stratégies dans votre vie d'étudiant et plus tard dans votre vie professionnelle. Vous pouvez aussi vous aider de la Communication Non Violente (appelée aussi CNV) qui vous permet en toutes circonstances d'**accroître la qualité de la relation, la compréhension et les rapports entre les personnes**. Mais aussi et surtout, elle permet de **se parler dans le respect de nos différences mutuelles**.

N'OUBLIEZ PAS DE REpondre AU QUIZZ D'UNE MINUTE EN FIN DE CETTE VIDEO.

A LA PROCHAINE !