

## La gestion des conflits et les stratégies à mettre en place

Chers étudiantes, chers étudiants.

Nous allons aborder dans cette présentation le sujet de la gestion des conflits et les stratégies à mettre en place.

Pour le compte de cette présentation, Nous nous fixons deux objectifs.

Le premier objectif est de connaître la genèse d'un conflit pour définir ses étapes

Le deuxième objectif est d'identifier les différentes stratégies de gestion de conflit

Dans la vie personnelle Les professionnels ? Il est impossible d'échapper à toutes les situations marquées par Les tensions, les crises et les conflits. Ces 3 moments tension, crise, conflit définissent l'escalade conflictuelle qui servent de cadre à l'analyse d'un conflit. Chaque moment possède ses propres causes, ses manifestations et ses solutions. Savoir gérer un conflit revient surtout à le résoudre. Cela nécessite des outils et une méthode adaptée.

Commençons d'abord par définir ce qu'est un conflit.

On peut le définir comme une différence réel. Ou perçu entre des valeurs, des besoins, des objectifs, des idées. Ou des façons de faire les choses qui provoquent une situation de stress et de tension. Ce qui distingue un problème d'un conflit, c'est l'élément émotionnel.

Les conflits peuvent avoir différentes sources :

- Des valeurs ou des convictions différentes.
- Des besoins, des aspirations ou des objectifs différents.
- Des besoins émotionnels ou façon de s'exprimer différentes.
- Des représentations mentales différentes chez les protagonistes ou des croyances différentes.

Néanmoins. Un conflit peut présenter un certain nombre d'avantages. On peut citer à titre d'exemple :

- la possibilité de croissance et de perfectionnement personnelle
- développer de nouvelles compétences
- développer la confiance en soi

Un autre avantage réside dans la possibilité d'apprentissage. Car un conflit oblige à faire preuve de créativité. Le conflit offre aussi la possibilité de dissiper les malentendus.

Résolu de façon constructive, le conflit peut amener à une meilleure compréhension mutuelle et à des relations personnelles ou professionnelles plus constructives. Il donne aussi la possibilité aux protagonistes de découvrir de meilleures solutions à différents problèmes.

Bien sûr, le conflit présente aussi un certain nombre d'inconvénients dont les plus importants sont :

- Des symptômes physiques et psychologiques dysfonctionnels.

Des maladies, des dépressions et une augmentation du stress chez les protagonistes.

-Il peut aussi être la source de violences physiques.

Et enfin, Il peut causer un gaspillage du temps par les personnes concernées par le conflit, qui dépendent leur énergie inutilement.

Le conflit est souvent l'aboutissement d'un processus dans les relations humaines qui commence par les tensions. Qui passe ensuite par un moment de crise avant de devenir un véritable conflit ouvert. Il y a donc 3 moments dans l'escalade conflictuelle.

Comme nous l'avons signalé, les tensions sont présentes dans la vie de tous les jours. La crise apparaît lorsque les tensions ne sont pas résolues, et le conflit, enfin, apparaît si la crise n'est pas traitée souvent après un passage à l'acte. Lorsqu'on applique une méthode de gestion des conflits. Il faut tout d'abord chercher à réguler les tensions, traiter les crises, ensuite résoudre le conflit.

Il est souhaitable avant d'intervenir, d'affiner le diagnostic en précisant les 4 stades du conflit afin d'envisager les actions correctives.

Le premier c'est le conflit latent, sans conscience du risque. C'est celui où la personne concernée ne le perçoit pas, alors qu'un observateur extérieur ou l'autre partie peut penser qu'il y a un risque. Si les 2 parties n'en ont pas conscience, la situation peut devenir explosive.

Le 2e, c'est le conflit latent avec conscience du risque. C'est une situation où l'on perçoit des frictions, incompatibilités, désaccords, sans avoir jugé utile ou avoir eu le courage de les aborder. Parfois, on espère que ça va s'arranger tout seul avec le temps.

Le 3e, c'est le conflit manifesté, non perçu comme conflit. Renvoie à des situations, on en a essayé de dire, parfois de manière indirecte ou diplomatique, mais qui ne débouchent pas sur un dialogue ouvert et réel. Il y a là un risque de frustration accrue pour celui qui pense avoir fait la démarche et a l'impression d'être confronté à un mur. Parfois, il y a aussi chez la partie adverse un refus ou une incapacité d'entendre le conflit. Dans d'autres cas, il s'agit d'une tactique délibérée, par exemple, refuser d'aborder la question qui fâche en se disant que c'est autant de temps gagné.

Le 4e, c'est le conflit manifesté, perçu comme conflit. C'est le cas où le conflit a été manifesté et compris comme tel. Si l'on est encore à un stade peu avancé du conflit, la décision de dialoguer sur le conflit et la solution à trouver arrivera souvent naturellement, d'autres fois l'escalade ou le niveau de mûrissement rendront ce dialogue plus difficile.

Pour mieux se protéger de l'escalade, Il importe d'en comprendre les signes et mécanismes au cours de ces 3 phases il est alors plus facile d'appliquer une stratégie de résolution.

La première phase de l'escalade est nommée l'élan. Elle se produit en fait de manière assez courante dès que l'on est dans une situation même légère de désaccord, Incompréhension ou problème. Il secrète alors une tension dont les effets sont plus ou moins sensibles chez les uns et les autres.

La 2e phase est appelée l'étranger. Dans cette phase, chacun comprend que l'on va devoir céder et sera en quelque sorte perdant. La représentation de l'interaction est sur le mode gagnant-perdant. Avec l'irritation croissante, la qualité du dialogue se dégrade encore et une relation de type adversaire se renforce.

La 3e phase s'appelle l'usure réciproque. C'est la phase de l'escalade et c'est une phase de violence, parfois d'abord psychologique, puis éventuellement physique. Détruire la résistance adverse et la seule priorité. Or la résistance et l'adversaire ne faisaient plus qu'un, cela

revient à vouloir briser la partie adverse. La perte de lucidité à ce stade peut être totale. Il y a en général un oubli presque complet des raisons initiales du conflit.