

# Inforum ABD-BVD

## **Pour une gestion positive des conflits**

Quelques outils pour mieux travailler ensemble

20 mai 2021

François Bazier - Université de Paix

<https://www.universitedepaix.org/>



# Un autre regard sur le conflit

- Le conflit est inévitable
- Le conflit est une manière d'être en relation
- Le conflit est un appel à un nouvel équilibre
- Il y a des conflits supportables et des conflits destructeurs
- Agir pour changer ou subir demande de l'énergie

# • Les racines des « problèmes » (*Niveaux de compréhension et d'action*)

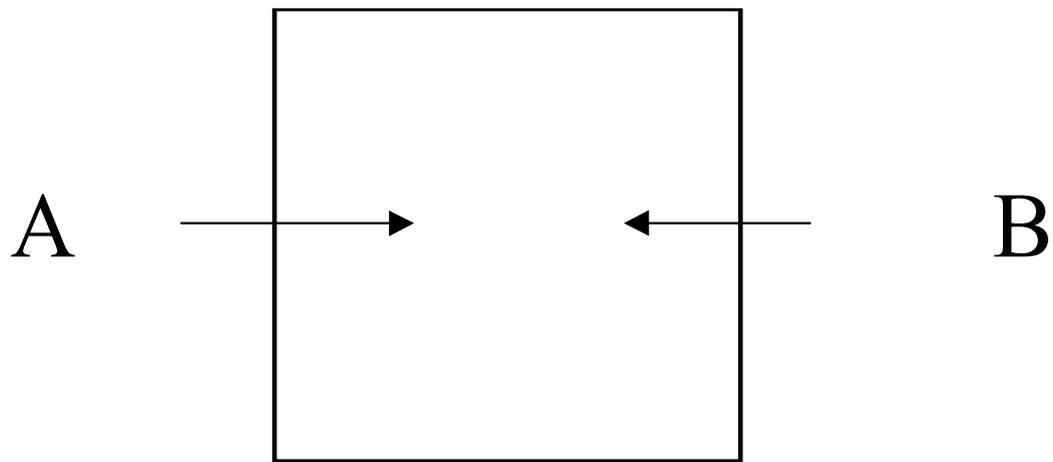
- 1 **personnel**: mon état, mon vécu
- 2 **relationnel**: moi et l'autre
- 3 **groupal**: le partage des influences  
(compétition/collaboration)
- 4 **organisationnel**: le fonctionnement
- 5 **structurel**: les valeurs, les cadres de référence, les missions, l'objet social
- 6 **sociétal** : climat social, économique, sanitaire

# Acquérir des compétences relationnelles

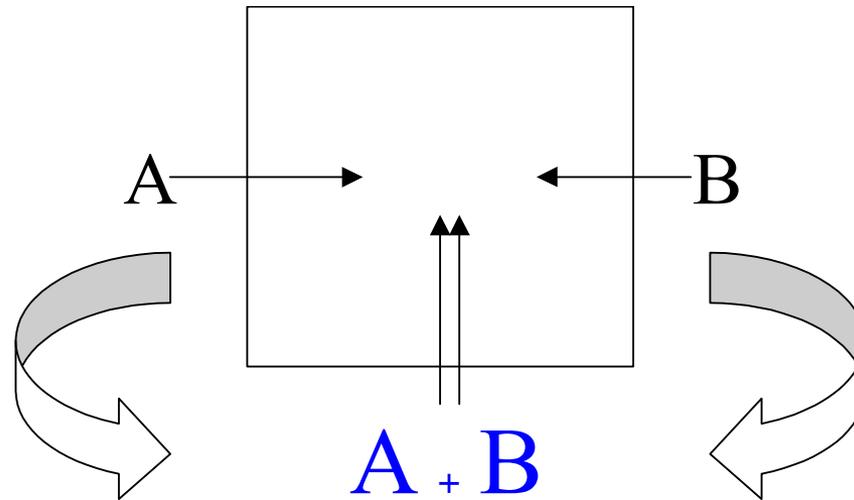
- Construire l'estime de soi
- Apprendre à s'affirmer positivement
- Prendre conscience de ses propres perceptions
- Apprendre à identifier ses besoins
- Apprendre à communiquer (parler de soi et écouter )
- Apprendre à travailler en équipe et à coopérer

# Transformer le face à face...

..



... notre problème



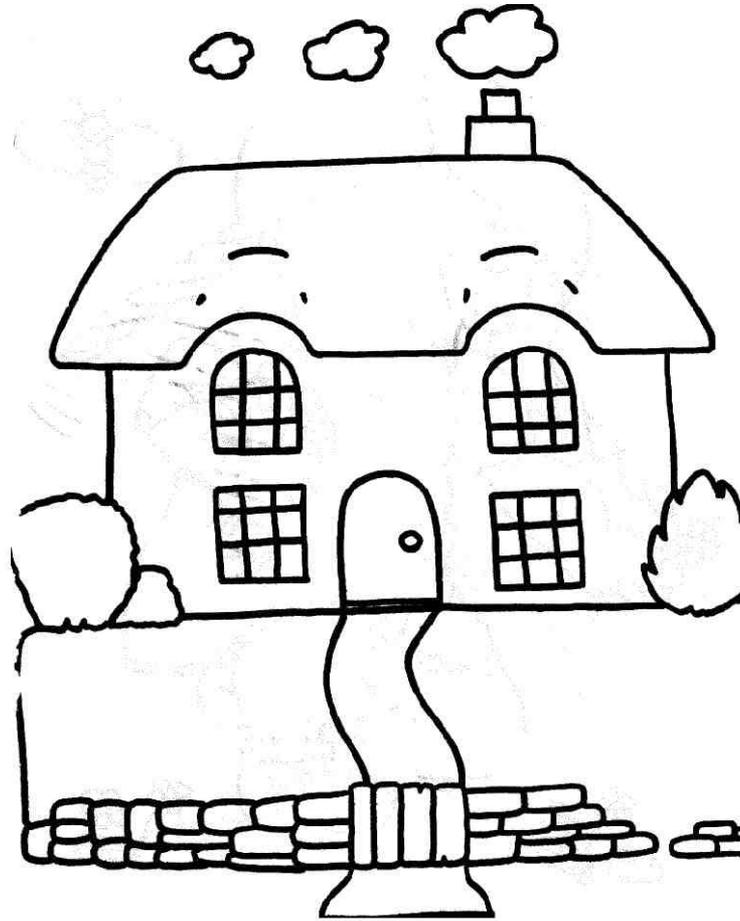
# La perception

Mon expérience du monde est unique et personnelle, c'est le fondement de mon identité

Chacun a sa représentation des choses

Mon point de vue est partiel et partisan

orange





VOYEZ-VOUS CE QUE  
VOUS VOYEZ OU  
VOYEZ-VOUS CE QUE  
QUE VOUS VOULEZ VOIR ?

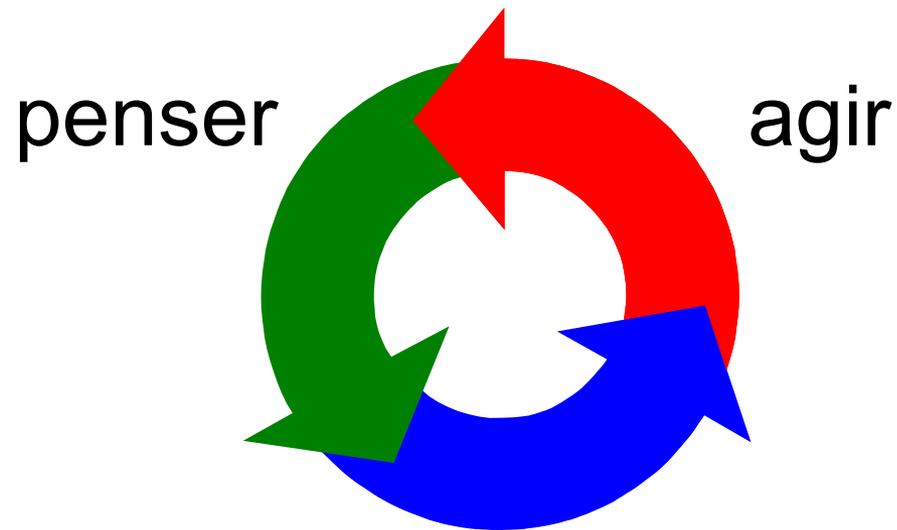
# J'interprète, je connote, je juge

- je vois l'autre comme j'ai envie de le voir
- ce que je crois de l'autre, c'est ce que je suppose de lui, de ses intentions

# La gestion positive des conflits

- vouloir maintenir la relation avec l'autre
- il est plus facile d'agir sur moi que sur l'autre
- créditer l'autre d'une intention positive
- transformer le conflit en problème à résoudre ensemble

# Le potentiel humain



## sensations

Chaud, froid, faim,  
douleur, fatigue...

## émotions

Peur      Colère

Tristesse      Joie

# Nos besoins sont importants

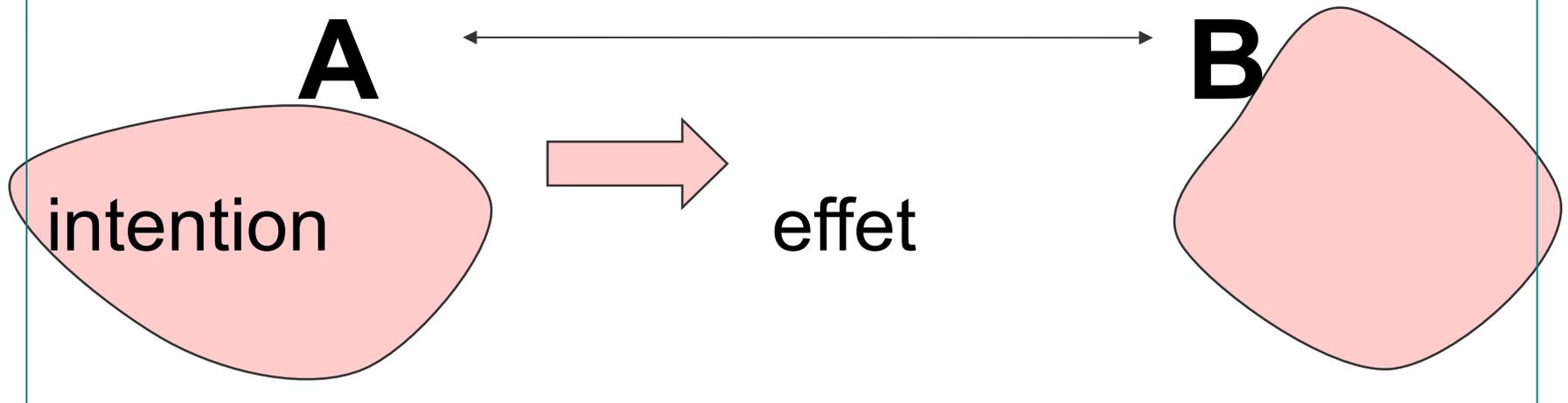
- chacun agit pour satisfaire ses besoins « vitaux »
- les besoins sont personnels et donc différents
- sentiments/émotions traduisent des besoins satisfaits ou insatisfaits
- les conflits:
  - naissent de besoins inassouvis
  - sont l'expression de besoins contradictoires entre les personnes

**!! soigner ses besoins,**

**écouter les besoins de l'autre**

# L'outil principal : la communication

dans un contexte



# Bien communiquer, c'est

- **écouter** l'autre, son avis, son besoin, sa demande
- **Affirmer** (sans agresser) mon point de vue, mon besoin, ma demande

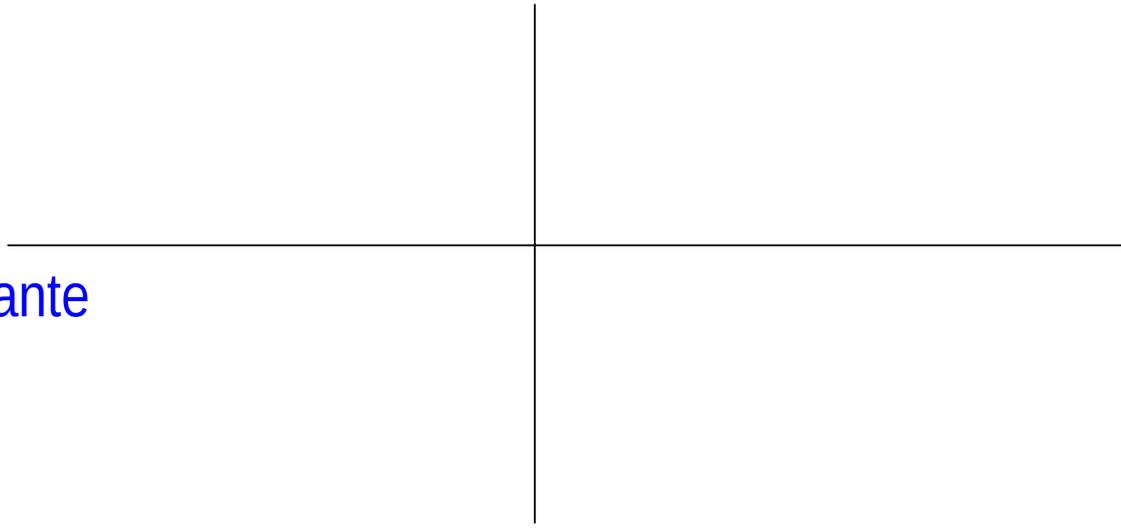
# Deux dimensions de nos attitudes

But important

Relation  
Peu importante

Relation  
importante

But pas important



# Deux dimensions de nos attitudes

But important

compétition

coopération

Relation  
Peu importante

Relation  
importante

compromis

repli

accomodant

But pas important

# Attitudes types

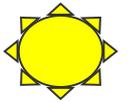
But  
important

**Compétition**



*il faut gagner!*

**Coopération**



*voilà mon avis,  
quel est le tien?*

Relation peu  
importante

**Compromis**

*si tu cèdes un  
petit peu, je  
cède un petit  
peu*

Relation  
importante

**Repli**

*un  
conflit?  
Où ça?*



**Accommodant**



But pas  
important

*je suis d'accord*

# Le conflit...

## **Problème ou opportunité d'évoluer ?**

<https://www.universitedepaix.org>