

# LES CONFLITS

## Prévention & résolution



Un désaccord ou une opposition

ACCORD / **DES** ACCORD

## L'origine du conflit ?



Une situation survenant entre des personnes ou des groupes, ou au sein d'un groupe



Un choix entre différents besoins, intérêts ou préoccupations



La perception d'une menace à l'encontre de certains besoins ou intérêts

# Le conflit est-il positif ou négatif ?

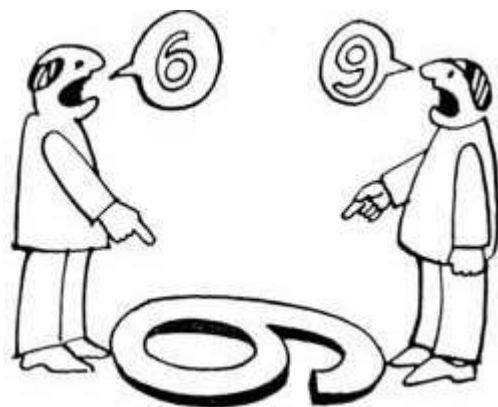


Nous pensons souvent que le conflit est négatif, en particulier s'il nous met mal à l'aise ou s'il devient tendu ou violent.



Mais le conflit peut être positif. Les débats et la remise en question peuvent déboucher sur de meilleurs résultats supérieurs.





Mauvaise communication  
et incompréhensions

## Les causes du conflit



Harcèlement ou  
intimidation



Attentes mal  
définies



Comportement  
manipulateur

« injuste »

Injustice perçue  
ou avérée

# Gestion des conflits et résolution des conflits ?



La gestion des conflits consiste à chercher des façons d'y faire face, sans forcément conduire à leur dénouement.



La résolution d'un conflit a pour objet de chercher des solutions au problème en prenant des mesures pour y mettre fin

# Étapes de résolution des conflits



**Identifiez le conflit et son origine**



**Déterminez comment chacun soutiendra la solution.**



**Définissez un résultat accepté par les parties impliquées.**



**Trouvez des moyens d'atteindre le résultat choisi**



**Discutez des obstacles à la réalisation du résultat.**



**Mettez-vous d'accord sur la meilleure manière d'atteindre le résultat**

# Les types de comportements et de compétences bénéfiques dans la résolution d'un conflit ?



Rester calme



Écouter



Gérer ses émotions



S'exprimer



Faire preuve de tact



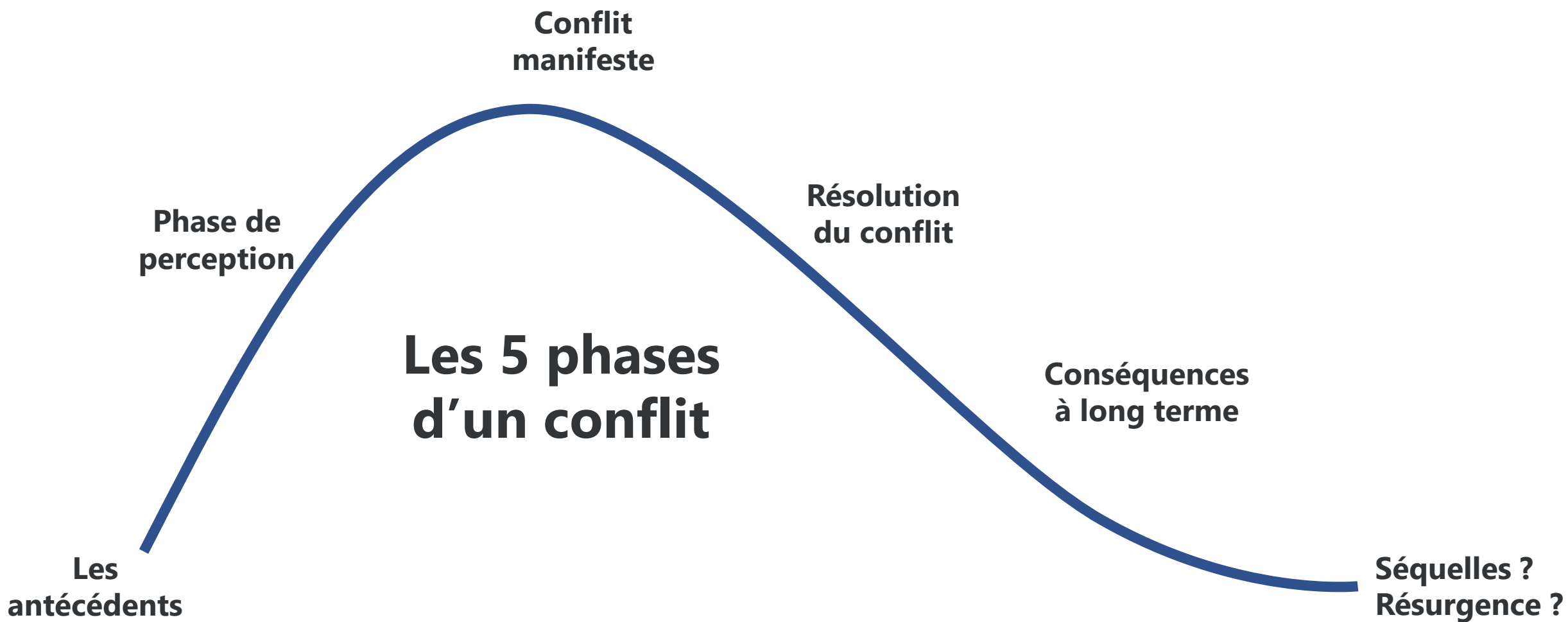
Se concentrer sur le problème, pas sur la personne



Être conscient de la communication non verbale



Réfléchir au présent et au future, et non au passé







LES CONFLITS  
Prévention & résolution  
Lionel Rieulier District 1650