

# LA GESTION DES CONFLITS

Jean Pierre LEPAGE  
Centre Michel Delay

# INTRODUCTION

- *"Faut-il lutter contre la violence ? nous sommes convaincus que la tentation de vouloir l'éradiquer, la détruire ou la fuir, comporte le risque d'une autre barbarie qui nous priverait de notre liberté et nous éloignerait de la fraternité .*
- *La violence est humaine .Elle est une réaction à un ensemble de souffrances, de frustrations et de colères . Elle représente un trésor d'énergie et de vitalité. Elle doit pouvoir se transformer ."*
- *C Rojzman (Colloque « Transformer la violence »)*

# Le conflit : une nécessité ?

C'est un signe invitant à prendre en compte

:

- L'expression d'un besoin
- L'expression d'une conviction
- La manifestation d'un problème à résoudre

# Gérer les conflits ?

- IL y a nécessité à pouvoir transformer la violence vitale
- Sans violence, on a un ordre fossile; avec la violence, on a l'ordre barbare .
- La négociation permet l'évolution.
- Le débat est le premier temps de l'éthique
- Boris Cyrulnik

# La gestion des conflits

Quelques repères théoriques

# Une lecture à références multiples

- Sociologique et psychosociologique
- Psycho-corporelle
- Psychologique et communicationnelle
- Systémique

# Des entrées sociologiques

- Bonnafé-Schmitt « la médiation scolaire » dans *Violence à l'école état des savoirs* Ed A Colin
- 
- Eric Debarbieux
- François Dubet
- R Ballion



# Une typologie des conflits

- Les conflits factuels
- les conflits d'intérêt
- les conflits structurels
- les conflits de valeurs
- les conflits relationnels

# Les conflits factuels

- Conflits issus d'un fait qui donne lieu à une divergence :
- acte manqué, information non faite ou mal passée, propos ou acte considérés comme agressifs
- **Piste de résolution :**
- parvenir à un accord sur les faits , un accord sur le recueil de données ;définir les critères communs pour évaluer ces données

# Les conflits d'intérêts

- Conflits issus d'une divergence entre ce qui est visé par les différents acteurs . Désaccord sur le produit d'une action , ce sur ce qui en sera retiré
- **Piste de résolution :**
- se concentrer sur les intérêts et pas sur les positions , rechercher des critères objectifs, rechercher des moyens pour accroître les ressources ou les options , développer des solutions comportant un bénéfice mutuel .

# Les conflits structurels

- Conflits liés à un enjeu de pouvoir , à la propriété , au contrôle de ressources
- **Piste de résolution :**
  - redistribuer le contrôle, le pouvoir, l'autorité; établir un juste et mutuel processus décisionnel
  - modifier les moyens d'influence des parties ou l'environnement physique, temporel , .....

# Les conflits de valeurs

- Conflits liés à la défense de valeurs différentes, à évaluation différente de ce qui se passe
- **Piste de résolution :**
- Permettre aux parties d'être en accord ou en désaccord, établir les critères d'évaluation d'idées ou de comportement, rechercher des objectifs partagés par les deux parties , déterminer ce qui permettrait de définir le problème autrement qu'en terme de valeur

# Les conflits relationnels

- Conflits plutôt répétitifs liés aux personnes en présence et qui déclenchent des émotions fortes
- **Piste de résolution :**
- Permettre , en la contrôlant l'expression des émotions ; clarifier les perceptions et construire des perceptions positives , améliorer la quantité et la qualité de communication .

# Modes de résolution des conflits

# Résolutions primaires :

- la fuite ou l'évitement
- l'abandon ou la soumission
- l'agression ou le combat



# Résolutions évoluées

- la négociation :
  - compétitive
  - coopérative
- la médiation
- L'action en justice

# Temps d'échange (20mn)

- Que retenez vous de cette présentation :
  - Avec quoi êtes vous en accord ? En désaccord ?
  - Souhaitez vous que l'on revienne sur ..., précisez ... ?
- Après un temps d'échange, chaque groupe réalise une courte synthèse qui sera restituée

# La question des émotions

Une approche psycho-corporelle

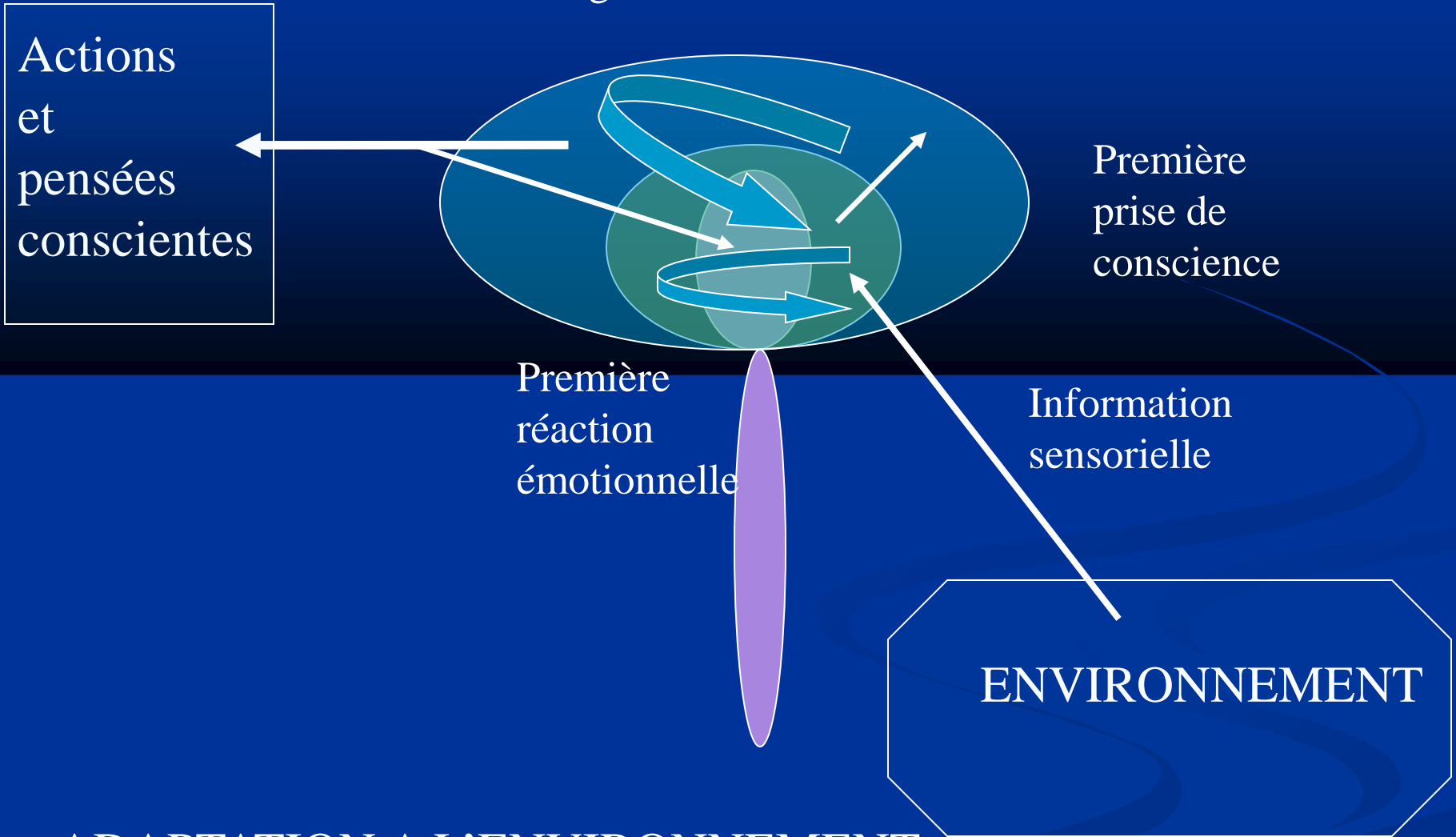
# Emotions et neuro-sciences

- Antonion Damazio « L'erreur de Descartes » Ed Odile Jacob
- Daniel Goleman « L'intelligence émotionnelle » Ed R Laffont
- Isabelle Filliozat « L'intelligence du cœur » Ed Marabout
- Jean Didier Vincent « La biologie des passions » « la chair et le diable » Ed Odile Jacob

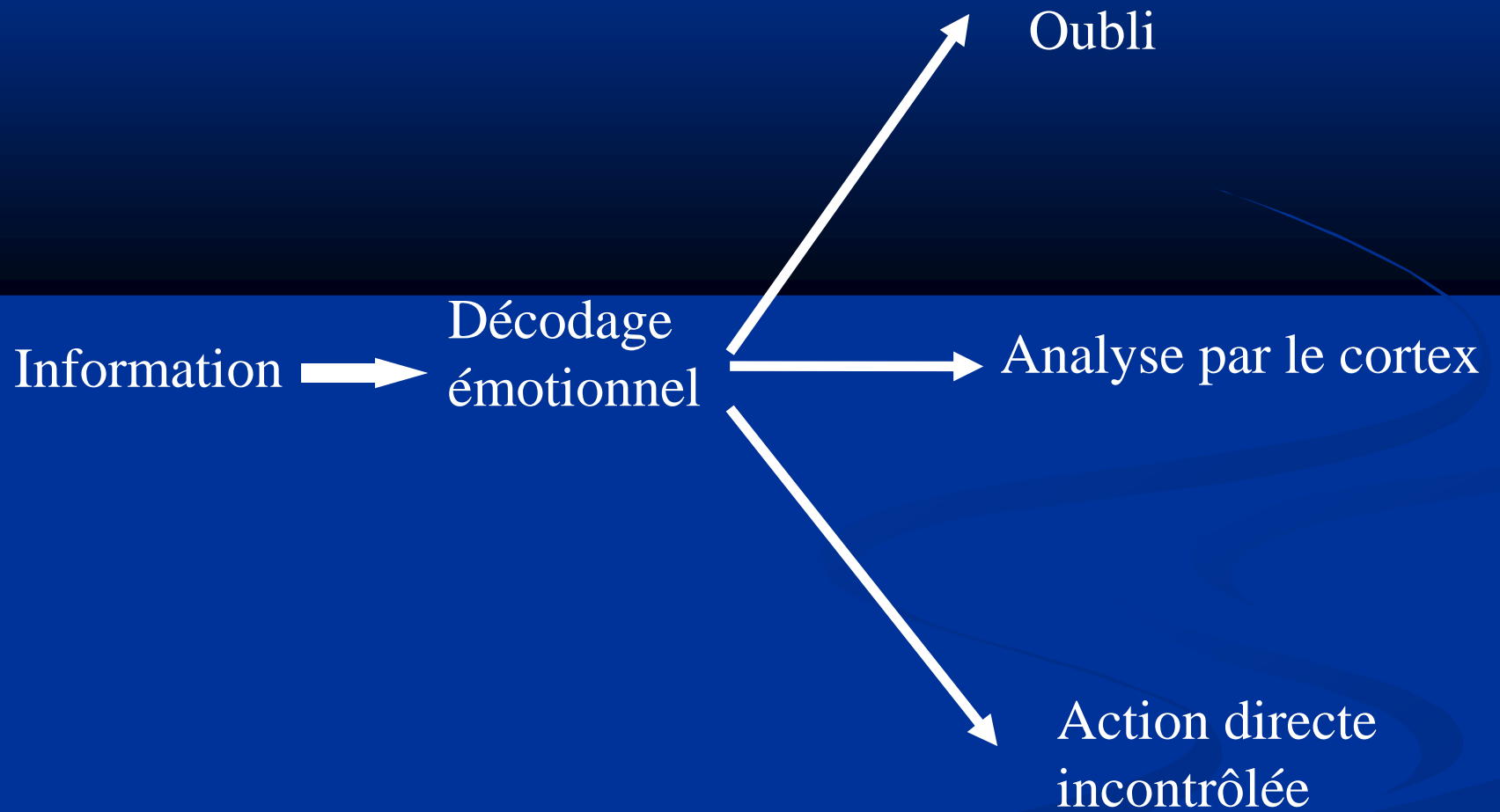
# Les 4 émotions de base

- La colère
- la tristesse
- la peur
- la joie

# Régulation émotionnelle



ADAPTATION A L'ENVIRONNEMENT



# Gestion des émotions

- Les identifier et les accepter
- les exprimer



# Identifier les émotions

- Active les liens entre le cortex et le système limbique
- =>
- Reprendre du pouvoir et atténuer les manifestations corporelles

# Exprimer les émotions

- Terminer le processus physiologique
  - => soulagement
- Identification des sentiments
- => augmentation du contrôle

# Les deux temps de la gestion des incidents

- Le court terme :
  - L'arrêt du comportement problématique
  - Un enjeu : la gestion des émotions
- Le moyen terme :
  - Un retour sur l'événement
  - Un ré-encodage émotionnel par la raison

# Quelques nécessités

- Ne pas banaliser les incidents
- Donner le temps aux processus émotionnels de se terminer
- Installer des moments de retours qui permettent l'appropriation et la prise de décision

*« L'événement est ce  
qu'on fait de lui dans  
le besoin qu'on a de lui  
pour devenir  
quelqu'un »*