

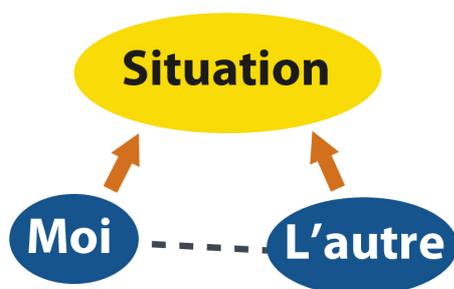
Quelques pistes pour mieux appréhender le conflit

Qu'est ce que c'est finalement un conflit ?

Si on cherche l'origine étymologique latine on arrive à Conflictus : heurt, affrontement.

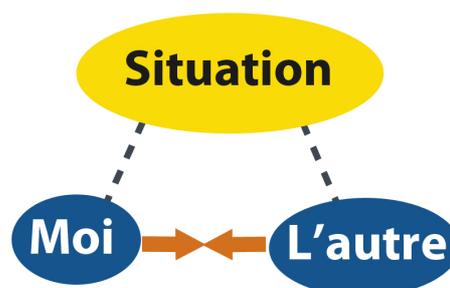
Différend

Les personnes ont des opinions divergentes par rapport à la situation ; la volonté d'aboutir ensemble existe encore.



Affrontement

Opposition entre les personnes ; évolution vers un rapport de force



En fait, si on regarde ces schémas, on pourrait définir le conflit comme le résultat d'une interaction entre des personnes ou des groupes qui expriment un désaccord vécu par l'une et/ou l'autre des parties comme un rapport de forces (au moins un des individus se sent brimé ou tente de gagner sur l'autre).

Remarque: cela signifie que si le conflit est toujours signe de désaccord, tout désaccord n'évolue pas systématiquement en conflit !!

Quels sont les différentes sources de conflits ?

- **Les conflits de besoins (matériels)** : à propos d'objets précis (ex : un stylo, une clé USB..)
- **Les conflits d'intérêt** : mettent en jeu nos besoins (ex : sentiment d'appartenance, plaisir, liberté..)
- **Les conflits de valeurs** : touchent le système de croyance de l'individu, ses convictions (ex : religion..)

La nature du conflit rend plus ou moins complexe sa résolution.

Retrouvez toutes nos fiches : <http://enviescolaire.fr/wakka.php?wiki=RessourceS>

Les fiches pratiques d'Envie scolaire

Et comment ça fonctionne un conflit ?

Si on prend le temps de réfléchir, le processus du conflit met en jeu chacun des éléments suivants :

- **Le facteur déclencheur** : il peut s'agir d'une parole, d'un acte, d'un geste.. Il peut être adressé verbalement ou non, directement ou indirectement..
- **Les ressentis, émotions** : ils décrivent ce qui se passe en moi. On ne prend pas le temps de s'interroger sur se qui se joue pour soi-même (peur, colère, humiliation...?), mais aussi pour l'autre, et c'est souvent comme ça que l'émotionnel devient maître de la situation.
- **Les besoins** : ils désignent ce qui, en soi ou en l'autre, demande à être satisfait pour notre bien-être et notre épanouissement. En situation de conflit, c'est souvent eux qui sont mis en péril (besoin d'être rassuré, besoin d'être reconnu, besoin de confiance, ..).
- **Les réactions** : souvent inappropriées, démesurées, elles engendrent alors une situation de crise. Mais elles peuvent aussi être adaptées et ajustées, et permettent alors d'envisager une collaboration.

Quelles sont les attitudes possibles face au conflit ?

	Description de la situation	Solution
La négation, l'évitement, le déni	Le conflit est nié, « cette histoire ne nous regarde pas ». Mais, faire comme s'il n'existait pas, c'est risquer de le voir réapparaître plus tard et souvent plus durement.	perdant-perdant 
La démission ou la soumission	L'existence du conflit est reconnue mais nous n'y répondons pas ou en tentant de faire au mieux pour l'autre (parce qu'on ne sait pas comment faire, parce qu'on a peur que la relation en prenne un coup ou encore peur d'affirmer son opinion..).	perdant-gagnant 
Le contrôle	Ici l'important n'est pas de trouver une solution au conflit mais de prendre le dessus sur l'autre. Finalement, l'objet du conflit importe peu.	gagnant-perdant 
La collaboration	La situation est abordée sans a priori. Finalement, chacun s'engage dans l'interaction dans l'objectif d'aboutir si possible, à une solution satisfaisante pour tous.	gagnant-gagnant 

Retrouvez toutes nos fiches : <http://enviescolaire.fr/wakka.php?wiki=Ressources>



Les fiches pratiques d'Envie scolaire

Alors, comment aborder le conflit pour essayer de tendre vers une solution gagnant-gagnant ?

Il n'existe malheureusement pas de recette miracle pour régler du jour au lendemain tous les conflits qui se présentent à nous. D'ailleurs ça n'est pas réaliste.

"c'est le propre de la pensée totalitaire, de concevoir une fin des conflits"

Hanna Arendt

Voici quelques pistes pour essayer de se positionner le plus favorablement possible :

- Avoir une idée de la mécanique du conflit et de ce sur quoi il s'appuie (besoins, valeurs, émotions..)
- Avoir conscience que chaque contexte est différent et qu'il n'y a pas une réponse unique et pertinente pour toutes les situations
- Apprendre à mieux se connaître, à identifier, reconnaître et exprimer ses émotions, ses besoins.
- Essayer de comprendre l'autre : ses émotions, ses besoins, sa demande.

Moi / Nous	L'autre / Les autres
1 – Les faits : constat, situation.. Comment je décris les faits avec objectivité ?	1 – Les faits : constat, situation.. Comme l'autre les décrit-il ?
2 – Qu'est ce que ça m'a fait ? <ul style="list-style-type: none">• Émotions• Ressentis	2 – Qu'est ce que ça lui a fait ? <ul style="list-style-type: none">• Émotions• Ressentis
3 – De quoi j'avais besoin à ce moment là ?	3 – De quoi il avait besoin à ce moment là ?
4 – Qu'est ce que je fais ? <ul style="list-style-type: none">• Réaction sans violence• Réponses• Actions• Solutions	4 – Qu'est ce qu'il fait ? <ul style="list-style-type: none">• Réaction sans violence• Réponses• Actions• Solutions
<----- Nouvelles interactions ----->	

Pour aller plus loin :

Différents mais pas Indifférents, guide d'animation 2ème cycle du secondaire,
Institut Pacifique, 2008 (ISBN : 9782922390742)

Cette fiche a été réalisée en collaboration avec Elisabeth Collard, médiatrice et formatrice professionnelle, accréditée Institut Pacifique

Retrouvez toutes nos fiches : <http://enviescolaire.fr/wakka.php?wiki=Ressources>



Cette action est cofinancée par l'Union européenne

