

OBJECTIFS



COMPRENDRE LES
DIFFÉRENTS TYPES
DE CONFLITS

LES MEILLEURES
RECETTES POUR
LA GESTION
D'UN CONFLIT

APPRENDRE LES
ÉTAPES À SUIVRE
AVEC
L'ASSERTIVITÉ

COMMENT ÉVITER
LES
COMPORTEMENTS
REFUGES

COMPRENDRE LA
COLÈRE ET
L'APPRIVOISER

BUT DU LIVRE

À quoi cela sert de comprendre les différents types de conflits et par voie de conséquence, apprivoiser sa colère? cela vous permet de prendre du recul sur vous même et les autres, en modifiant simplement quelques habitudes comportementales au niveau verbal et non verbal qui augmentent souvent votre "stress" dans la sphère privé ainsi que professionnelle lorsque vous ne savez pas agir face à une situation conflictuelle.

Si vous voulez optimiser et positiver votre gestion des conflits et de la colère, vous pouvez facilement le faire avec la connaissance de votre état présent et de vos pensées limitantes.

INTRODUCTION

Qu'est-ce que le conflit ? **C'est la vie !** Une existence sans conflits n'a d'ailleurs pas de sens, puisque c'est à travers les conflits que se construisent les changements, les apprentissages et nos relations avec les autres. Le conflit se définit par le choc, la lutte, le combat. Il forme cet état interne et externe d'un individu soumis à des motivations ou à des besoins incompatibles et antagonistes.

Le conflit est constitutif de l'être humain et de l'être socialisé. Il y a un conflit de rôle lorsque les attentes des uns ne sont pas en phase avec les comportements et les attitudes des autres.

Pour qu'il y ait un conflit il faut trois conditions : **Des acteurs, une relation entre ces acteurs, des enjeux pour chacun des acteurs.** Nous réagissons au conflit comme le taureau dans l'arène : Devant la muleta qui s'agite, nous nous laissons piloter par des automatismes comportementaux et par des débordements émotionnels. « L'erreur du taureau, c'est de croire au signal », disait Montherlant. Le conflit est une situation de blocage entre au moins deux personnes qui ont un intérêt ou un objectif en commun et sur lequel elles ne sont pas d'accord. Le conflit est qualifié à partir du moment où l'on sent une tension explicite ou latente. Dans un conflit larvé les tensions s'illustrent par de l'agressivité.

Important : Il y a une différence entre un problème et un conflit !

Le **problème** est mesurable et observable. C'est l'écart entre la situation existante et la situation souhaitée qui génère une insatisfaction acceptable qui est de type **rationnel**.

A contrario, le **conflit** est non mesurable et observable. Il crée une opposition et des heurts. Il éclate quand il y a une accumulation d'insatisfactions résultantes d'un ou plusieurs problèmes non résolus. Il est donc de type **émotionnel**.

QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES CAUSES ET COMMENT NAÎT UN CONFLIT ?

Nous pensons souvent que nous avons raison et que notre point de vue est le seul valable et réaliste. Ce que nous pensons vrai et réaliste n'est que notre perception de la réalité. Notre vécu, notre interprétation, notre cadre de références font que deux êtres ont rarement la même perception des événements. Nous pensons en fonction de notre vécu. De plus, notre cerveau est équipé de filtres qui sélectionnent les éléments qu'il va enregistrer.

Ces filtres sont à la fois biologiques, neurologiques, psychologiques, socioculturels, idéologiques et personnels.

Quelles sont les conséquences d'un conflit pour les personnes et pour l'organisation ?

Le conflit peut être positif dans l'organisation : il permet d'examiner un problème qui aurait été négligé, d'intégrer différents points de vue pour concevoir de meilleures solutions, de renforcer la cohésion et améliorer la créativité. Le conflit, s'il est mal géré, peut avoir des répercussions négatives : baisse de performance et d'efficacité de l'entreprise, mauvaises décisions, les énergies étant focalisées sur le conflit.

Sur un plan individuel, le conflit peut entraîner des effets douloureux : frustration, perte de confiance, isolement, erreurs.

