

UE 509 Le 12/09/23

**Développer une relation non violente à soi,
à l'autre et au groupe.**

Régulation des conflits.

Pré-requis :

Estime de soi

Confiance en soi

Ne pas se dévaloriser

S'aimer pour bien vivre sa vie.....

Plan du cours

Cours 1.
Travail de réflexion.

Cours 2.
**Définitions et
représentations du
conflit**

Cours 3.
Conflit et violence

Cours 4.
**Conflits et modes de
résolution.**

Evaluation 1.

TD 1: Travail de réflexion autour du conflit et de soi. (voir document TD)

- Individuellement : 30 mn (recherche)+ 5 mn (présentation du travail) +5mn (échange avec le groupe)

- **Objectif :**

Présenter l'origine du choix d'étude (FDE), il y a –t- il un lien avec un conflit scolaire.

Proposer une définition du conflit (considérer tous les éléments qui entrent en jeu).

Repérer les éléments qui peuvent entraîner un conflit et en faire émerger une résolution positive.

Quelles seraient les conséquences d'un conflit ?

Quelques pistes de lecture

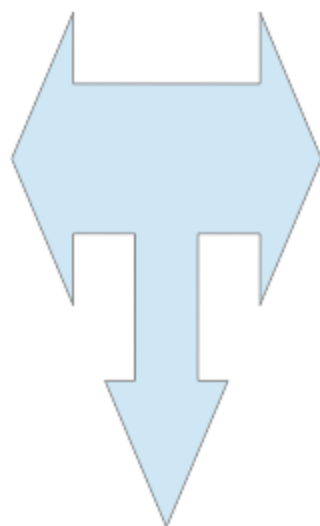
- « Sale bête », « sale nègre », « sale gonzesse »
– Identités, dominations et système des insultes, par Yves Bonnardel – Le Cortecs
- Publications, émissions de radio, documentaires... | Yves Bonnardel (yves-bonnardel.info)

CONFLIT

Résultat d'une confrontation de volontés opposées entre deux ou plusieurs parties, personnes ou groupes. L'autre dans le conflit est le même que moi mais différent.

3 types reconnus :

- conflit de tâche
- conflit de processus
- conflit de relation



VIOLENCE

Dans la violence l'autre est considéré comme un objet que l'on peut blesser. Il n'est pas moi.

4 formes repérées :

- La maltraitance**
- L'abandon**
- L'humiliation**
- La culpabilisation**

PROBLEME

A la différence du conflit il est mesurable.

PRESENTATION DES CONCEPTS EN JEU

Les étapes d'une construction de conflit :

Les phases d'évolution d'un conflit

Divergence

- De personnes
- D'intérêts

Désaccord

- Exprimé
- Ressenti

Tension

- Manifestée ouvertement
- Manifestée de façon indirecte

Opposition

- Vis-à-vis de l'opposant
- Vis-à-vis de tiers

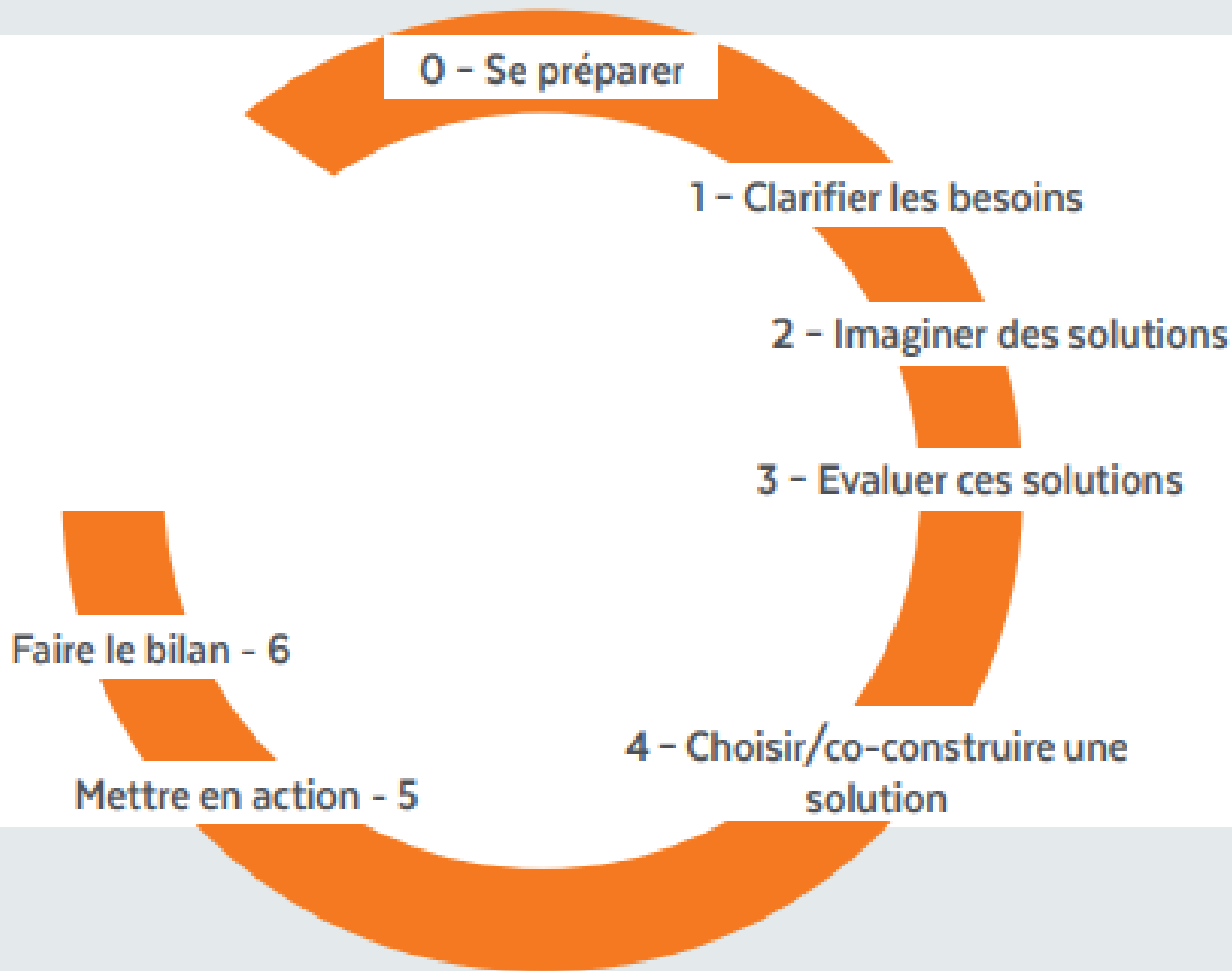
Blocage

- Refus marqué
- Refus indirect

Conflit

- Agressivité
- Manipulation
- Fuite
- Soumission

Etapes de la résolution



Résolution : Assertivité : 4 étapes pour dire non

1
Ecouter la demande de la personne jusqu'à la fin, sans lui couper la parole.

2
Reformuler de manière synthétique la demande pour montrer que vous avez écouté et compris ce qui est important pour elle.

3
Expliquer de manière simple, factuelle et claire votre position

4
Réfléchir ensemble à une solution possible qui porte sur un des aspects suivants de la demande initiale :

Je+ parce-que ... (donner du sens) + conséquences que je veux éviter

Le quoi : peut-on faire une partie de la demande initiale ?
Le qui : est-ce que nous pouvons identifier quelqu'un d'autre pour réaliser cette tâche ?
Le comment : peut-on faire différemment que ce qui est demandé ?
Le où : un autre endroit est-il possible ?
Le quand : peut-on réaliser cela dans de nouveaux délais ?

Médiation

Premier temps : Rencontre unilatérale

En tant que médiateur/facilitateur, je prends soin de rencontrer les protagonistes individuellement. Laissez vos collaborateurs s'exprimer et relater leur version des faits. Prenez soin de bien reformuler ce qui a été dit et veillez à ce que votre interlocuteur valide votre synthèse. A l'issue de ces entretiens, vous aurez une meilleure vision quant à ces tensions et serez à même de planifier la suite. Vous informerez vos collaborateurs d'un échange en commun lors duquel chacune des parties devra exposer ses besoins et ses attentes.

Second temps : Échange en commun

Vous vous positionnez en tant que facilitateur au dialogue, médiateur. Vous prendrez soin d'énoncer clairement le déroulé de cette entrevue ainsi que les règles à respecter pour le bon déroulement des échanges. La rencontre entre les parties prenantes permettra de partager les divergences, convergences et ressentis de chacune des parties. C'est vous qui conduisez cet entretien en veillant à ce que chacun valide ce qui en sort. Vous guidez vos collaborateurs vers une issue constructive du conflit. Si les tensions persistent et que chacun campe sur ses positions, une deuxième, voire une troisième rencontre peuvent être envisagées. Cela permettra à chacun d'avancer sur son ressenti, ayant entendu les arguments des autres parties.

Dernier temps : Engagement

Lorsqu'un consensus sera trouvé, vous le formaliserez et le ferez valider par chacune des parties, comme un véritable engagement de leur part. Vous validerez avec les parties prenantes les modalités de suivi des engagements pris.

DESC : voir document

1 DECRIRE les faits

Décrire la situation vécue avec des faits concrets, mesurables et observables une situation ou un comportement constaté (ce que j'ai vu, entendu, lu ...)

Ex : Nous avions rendez-vous à 17h et vous arrivez à 17h30 sans m'informer de votre retard

2 EXPRIMER ses émotions

Exprimer son RESENTI, sans culpabiliser ni accuser : « Je ne me sens pas respecté » et non « TU ne me respectes pas » et son BESOIN. « Il me semble important », « j'ai besoin que », « ce qui compte dans cette situation c'est... »

De l'importance de m'exprimer en « Je »

Ex : Cela désorganise mon activité et me donne le sentiment de perdre mon temps.

3 SOLUTION

Expliciter ce que je souhaite voir évoluer : ce peut être une modification de comportement, la mise en place d'actions qui visent à régler le problème. Suggérer une solution concrète ou co-créer la solution ensemble ou demander une solution à votre interlocuteur

Ex : J'ai besoin que vous me préveniez de votre retard afin que nous puissions convenir ensemble soit du maintien du rendez-vous en le décalant à un nouvel horaire (qui sera respecté) soit de replanifier notre échange

4 CONCLURE

Montrer les aspects positifs et les bénéfices de la solution proposée, pour vous et/ou la personne, et éviter ainsi que la situation se reproduise « Cela me permettra de ... nous permettra de... »

Ex : Ainsi je pourrai m'organiser et vous assurez de ma disponibilité sur le temps convenu

Faire valider l'accord par la personne. « Qu'en pensez-vous ? »