

« GERER » LES CONFLITS

Centre Académique Michel Delay – VÉNISSIEUX

Psycho praticienne – GIVORS

www.nathaliefrancols.com

nathalie.francols@orange.fr

1. Gérer?
2. Identité sociale
3. Traitement émotionnel de l'information
4. Types d'agressions
5. Non résolution
6. Les issues
7. Comment?

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- Anticiper/ éviter
- Faire face/ traverser
- En faire quelque chose/ construire

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- Une face
- Un territoire

Gérer?

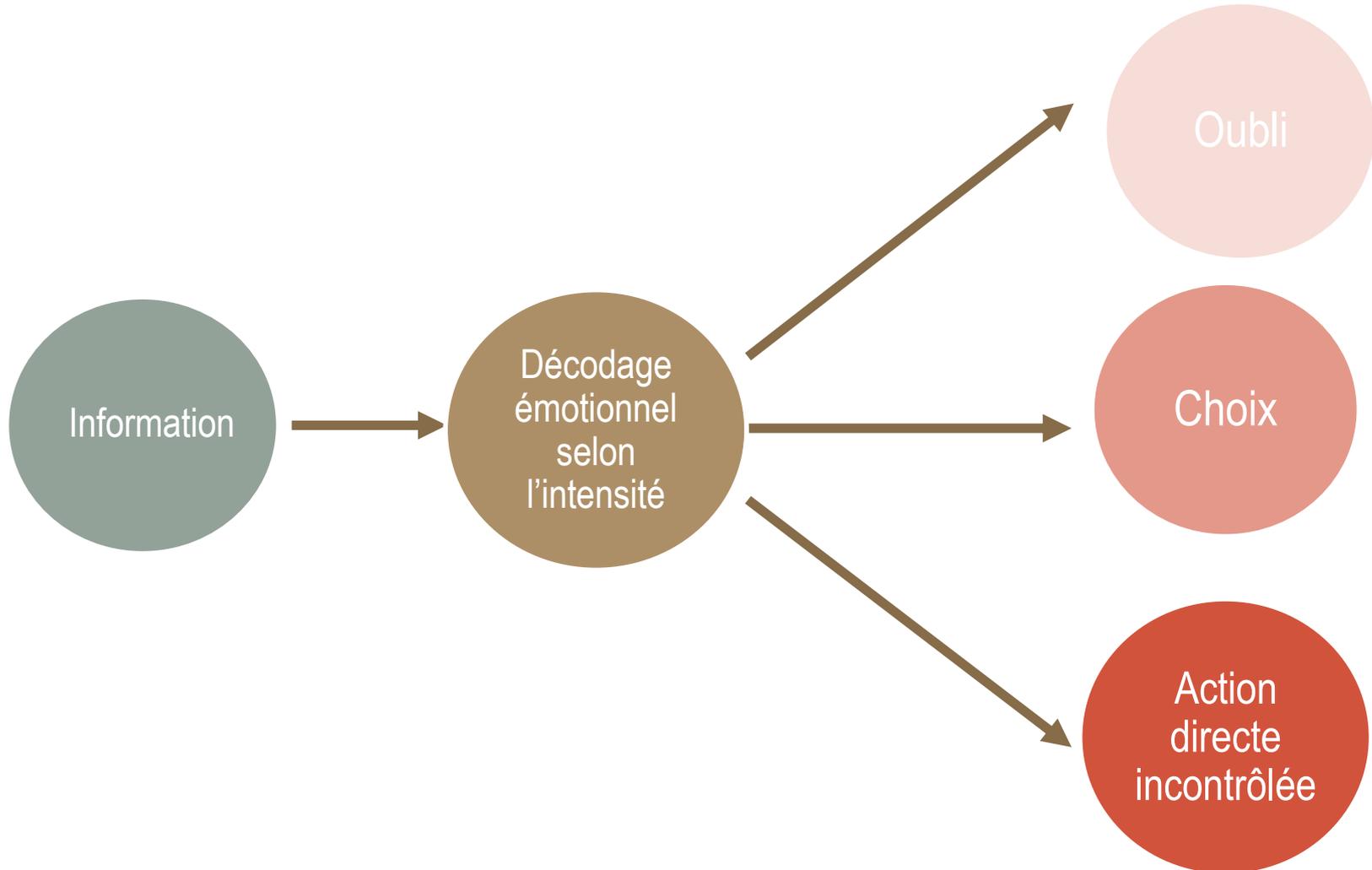
Identité sociale

Traitement émotionnel

Types d'agression

Non résolution

Résolution



Gérer?

Identité sociale

Traitement émotionnel

Types d'agression

Non résolution

Résolution

Une émotion

Une pensée

Une action



Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- Conflits factuels : l'intention et le sens de l'acte
- Conflits d'intérêt : ce que l'on vise, le produit d'une action
- Conflits structurels : pouvoir
- Conflits de valeurs
- Conflits relationnels : charge émotionnelle

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- L'abstention
- La suradaptation
- L'agitation
- L'incapacitation ou la violence

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- **Le statu quo** ou la cristallisation des désaccords
- **La victoire** de l'un ou l'autre sur l'un ou l'autre

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- **Le compromis**
- **Feint ou réel?**
- **Accepter de lâcher, accepter le temps**

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

Gérer les conflits s'apprend

- L'illusion de l'harmonie et la nécessité du conflit
- Reconnaître ses émotions
- Décontaminer ses pensées
- Comprendre l'autre n'est pas le justifier

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- Entendre la colère de l'Autre sans prendre la violence
- Accompagner l'Autre dans sa descente émotionnelle : l'écoute active
 - Dire l'émotion de l'autre, proposer une porte de sortie sans perdre la face
 - Garder le contact par le regard

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

- Décrire les faits sans les interpréter
- Dire ses ressentis et ses besoins
- S'assurer de l'entente

Gérer?

Identité
sociale

Traitement
émotionnel

Types
d'agression

Non
résolution

Résolution

Après le conflit...

- L'excuse
- La réhabilitation
- Un espace de parole et d'écoute pour chacun