



## Module de formation



# Gestion des conflits

Lundi 18 février 2008

Département Formation de la Ligue du Football Amateur





## Introduction

- La crise souvent nommée conflit est une relation rompue, un avis opposé, des divergences.
  
- Elle a une image négative car elle génère par ses manifestations (colère, hostilité,...), une peur ou une angoisse, un stress...



## Un conflit peut être :

- ➔ Inter personnel
- ➔ Intra groupes
- ➔ Inter groupes
- ➔ Et même intra personnel



## Les causes peuvent être liées :

- ✓ Conflit de générations
- ✓ Méthodologie donc technicité différente
- ✓ Conflit d'objectifs, de rôles, liés à la dynamique de groupe (lutte de pouvoir)
- ✓ Conceptions différentes des normes, des valeurs
- ✓ Sentiments d'injustice, d'humiliation
- ✓ Conflit culturel



## Gestion des conflits



### Les ressources :

- ✓ ouverture d'esprit
- ✓ argumentation solide
- ✓ écoute
- ✓ ressources personnelles :
  - Technique dédramatisation, humour
  - Mots
  - Fluidité verbale
  - Calme
  - Maîtrise de ses émotions



## L'autorité efficace :

Une affirmation tranquille de soi aide à se doter **d'une autorité efficace**

Une autorité efficace aide au traitement d'une crise

Soyons attentifs à notre manière de « fonctionner »



Gestion des conflits



**S'affirmer, c'est :**

Ne pas être agressif → C'est une faiblesse

Ne pas être manipulateur → C'est une tricherie

Ne pas être passif → C'est une démission

Mais être **affirmatif**

**C'est prendre ses responsabilités (avec les autres)**



## Les Aides :

- ➔ La confiance en soi
- ➔ L'expérience
- ➔ La culture la plus générale possible
- ➔ L'éducation
- ➔ La capacité à s'affirmer



# L'affirmation de soi



## Les capacités à acquérir pour bien s'affirmer

- Écouter activement au-delà des mots (repérer les émotions et les croyances)
- Faire des critiques des actes et non des êtres
- Savoir faire des compliments
- Savoir en accepter
- Recevoir avec sérénité les critiques justifiées
- Refuser les critiques injustifiées
- S'exprimer sans sous-entendus



## Les attitudes possibles :

- La négation
- La démission
- La réponse violente

**Pas souhaitables**

- La prise en compte
- La négociation
- L'arbitrage

**A adopter**



## **Les émotions ont leur rôle**

Sachons reconnaître et utiliser nos émotions



## Gestion des conflits



**Nous avons tous un QE (quotient émotionnel). La rétention et la vidange émotionnelles sont nuisibles, mais les émotions sont une fonction capitale de la communication.**

- **Elles précèdent les sentiments :**
  - . la peur prévient du danger
  - . la colère mobilise notre énergie mais elle est fonctionnelle quand elle permet la résolution d'un problème
  - . la joie est source de cohésion du groupe
  - . la tristesse acceptée peut être bénéfique
  
- **Une autorité efficace pour une gestion de crise réussie :**
  - C'est une affirmation de soi tranquille
  - C'est une somme de ressources
  - C'est reconnaître ses émotions



## Gestion des conflits



**Une crise se gère avec la ou les personnes concernées et seulement elles**



Gestion des conflits



# La résolution

---



## Gestion des conflits



Une crise demande pour sa résolution :

- ✓ De l'intelligence
- ✓ Du calme
- ✓ Du temps
- ✓ De l'énergie



## **Orientation générale :**

- Reconnaître le problème
- Les émotions sont des indicateurs
- Ne pas l'éviter
- Ne pas agir par impulsion
- Maintenir le niveau d'anxiété le plus bas possible
- Régler le problème avec la ou les personnes concernées et seulement elles



## Gestion des conflits



### Les étapes de la gestion d'un conflit :

- ➔ Choisir le moment
- ➔ Préciser
- ➔ Envisager les solutions possibles
- ➔ Décider



## Gestion des conflits



La sanction :

Elle a un sens :

- réconcilie l'intéressé avec lui-même
- le responsabilise donc participe à ses progrès
- protège l'institution
- préserve l'identité du groupe
- s'appuie sur le fait

Elle doit être dans l'action et comprise comme étant éducative



## Gestion des conflits



La crise est la preuve que nous existons  
individuellement et que nous sommes  
fait pour vivre ensemble

La crise est utile quand elle est bien gérée



## Gestion des conflits



Sa résolution participe à la réussite de l'intelligence collective