Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Projet "Les compétences relationnelles comme outil de créativité dans les zones rurales"

2020-1-FR01-KA204-079841

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

SITRA

RÉSOLUTION DE CONFLITS

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Module: RÉSOLUTION DE CONFLITS

Objectif principal du module

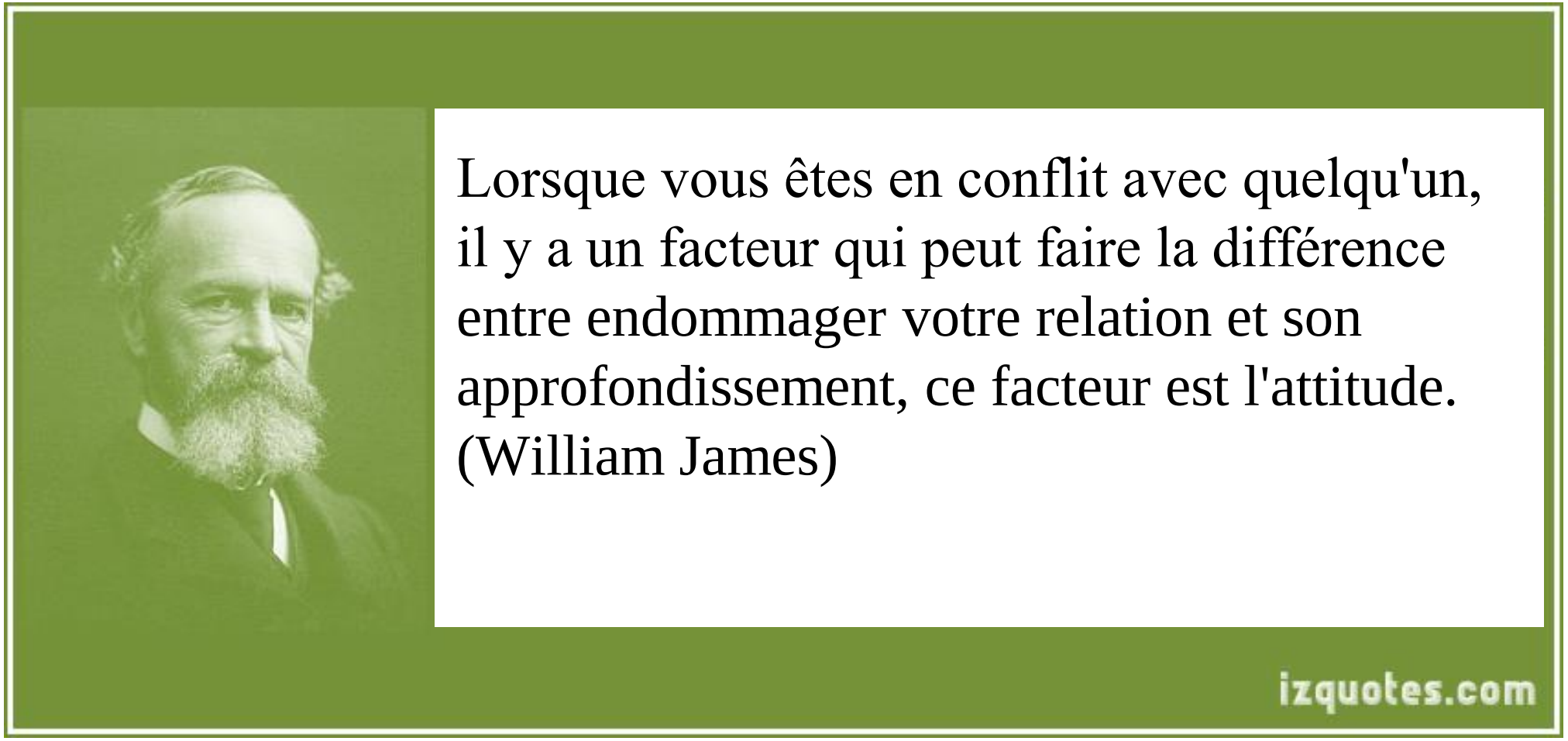
Comprendre l'importance d'une résolution habile des conflits et apprendre les techniques de cette compétence.

Objectifs du module

Apprendre à gérer le stress et à avoir de bonnes émotions.
Apprendre les différentes techniques de résolution efficace des conflits.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Qu'est-ce que la résolution des conflits ?

Les conflits sont généralement dus à des différences entre les personnes. Il est normal et naturel qu'ils apparaissent car il y aura toujours des approches différentes du travail, des motivations et des désirs différents. Il est même sain d'avoir un conflit de temps en temps pour confronter ces différences, mais la question est de savoir comment gérer ces conflits.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Qu'est-ce que la résolution des conflits ?

Il n'est pas bon d'ignorer les conflits et de faire comme si rien ne s'était passé, car de cette façon, le conflit s'amplifie et reste jusqu'à ce que nous le résolvions. Les conflits impliquent des émotions, il est donc important de les contrôler et de résoudre les conflits de manière efficace. L'objectif est de transformer ces émotions en sentiments positifs de confiance et de pardon et de laisser tomber la colère.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Comment obtenir des sentiments positifs ?

De bonnes émotions vous permettent de travailler de manière productive et de faire face au stress de la vie quotidienne. Elles peuvent vous aider à réaliser votre plein potentiel. Elles vous aident à travailler avec d'autres personnes et à contribuer à la société.

Il existe de nombreuses façons d'améliorer ou de maintenir de bonnes émotions.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

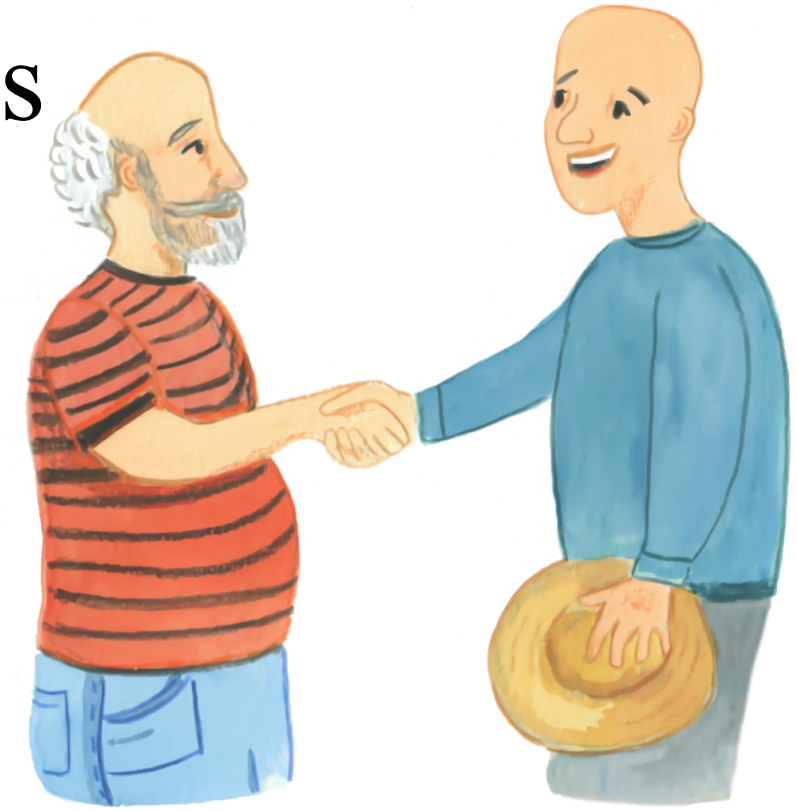
Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Soyez conscient de vos émotions et de vos réactions.	Prêtez attention à l'origine de vos émotions. Réfléchissez à la manière dont vous pouvez modifier la source de vos mauvaises émotions.
Exprimez vos sentiments de manière appropriée.	Faites savoir aux personnes qui vous sont proches quand quelque chose vous tracasse. Garder ses sentiments de tristesse ou de colère à l'intérieur ajoute au stress.
Réfléchissez avant d'agir.	Donnez-vous le temps de réfléchir avant d'agir. Essayez de vous calmer
Gérez le stress.	Apprenez des méthodes de relaxation pour faire face au stress. Peut-être qu'une pratique de la respiration vous aidera.
Recherchez l'équilibre.	Trouvez un équilibre sain entre le travail et le jeu, entre l'activité et le repos.
Take care of your physical health.	Prenez soin de votre santé physique.
Trouvez un but et un sens à votre vie.	Déterminez ce qui est important pour vous dans la vie, et concentrez-vous là-dessus.
Restez positif.	Concentrez-vous sur les bonnes choses de votre vie. Pardonnez-vous vos erreurs et pardonnez aux autres. Passez du temps avec des personnes saines et positives.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Compétences utiles en matière de résolution de conflits



De quoi avez-vous besoin pour résoudre les conflits de la manière la plus efficace possible ? Il existe un ensemble de compétences que vous pouvez développer au fil du temps afin de contrôler vos émotions et d'être capable de mettre l'accent sur les aspect positifs. Ce sont là quelques-unes des compétences et des atouts les plus importants qui vous aideront à résoudre les conflits :

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

L'écoute active

L'une des étapes les plus importantes de la résolution des conflits est d'arrêter de penser à soi-même et de commencer à écouter ce que l'autre personne a à dire. Les conflits naissent de différences et l'objectif est de voir ces différences, d'écouter leur point de vue différent et de réfléchir à leur situation. Il n'y aura pas de dialogue sans écoute active. C'est un moyen de se connecter et d'abattre le mur de colère, d'antagonisme et d'égoïsme entre les deux parties. L'indice de l'écoute active est d'avoir un esprit ouvert et d'être flexible. Pour mieux comprendre l'autre partie, il est important de poser des questions.

https://medium.com/@antoniomartina/active-listening-what-is-it-and-how-to-improve-it-ba532cad781b

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Intelligence émotionnelle

L'indice d'une résolution efficace des conflits consiste à reconnaître et à comprendre les émotions. Les personnes capables de comprendre leurs propres émotions et sentiments auront probablement une approche différente de la résolution des conflits. Il est alors plus facile d'entamer un dialogue avec une partie avec laquelle vous êtes en conflit. Comprendre les émotions permet de comprendre les actions et les paroles. Ainsi, vous pouvez empêcher l'escalade du conflit, car vous comprenez pourquoi une personne se comporte comme elle le fait.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Patience

Surmonter les conflits est un processus long et ardu. Pendant longtemps, les gens persistent dans leurs arguments sans vouloir faire de compromis. Le fait est que les deux parties ont en partie tort et en partie raison, mais le problème est que personne n'aime admettre qu'il a tort. C'est pourquoi vous devez faire preuve de patience si l'autre partie est trop persistante. Même après avoir admis avoir tort, il peut falloir beaucoup de temps pour trouver un moyen commun de résoudre le conflit. Il n'est pas judicieux de se précipiter pour trouver une solution. Il est préférable d'être patient, de discuter du conflit en profondeur pour s'assurer que chaque petit détail est résolu. Ainsi, il n'y aura plus de doutes à l'avenir.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Positivité

La recherche d'une solution doit être une situation gagnant-gagnant. Un conflit n'est pas résolu efficacement si aucune des parties n'est mécontente. Lorsque vous décidez de faire un compromis, il est essentiel d'accepter votre décision mutuelle et d'en être satisfait. Si l'une des parties n'est pas satisfaite du résultat, il sera difficile de suivre ce que vous avez décidé et le conflit pourrait reprendre. Le fait d'avoir une vision positive de la résolution du conflit vous motive à bien le faire et améliore la relation après la résolution.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Communication ouverte

Parfois, les gens se précipitent vers une solution en évitant un point du conflit, pensant qu'il n'est pas assez important d'en parler à ce moment-là pour mettre fin au conflit. Cependant, pour résoudre 100% du conflit, vous devez communiquer tous vos arguments. Le fait de parler ouvertement de tous vos doutes et problèmes est très important pour la relation après la résolution du conflit. Il est essentiel de résoudre chaque détail. De cette façon, le problème ne se reproduira pas lors de futurs conflits, car il a été clairement communiqué et résolu immédiatement.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Résolution des conflits

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Résolution des conflits

- Arbre de la réalité actuelle

Identifier la cause profonde

Résoudre les conflits

- Diagramme de résolution des conflits

- Arbre de la réalité future

Concevoir l'état futur souhaité

Identifier et neutraliser les obstacles

- Arbre de préselection

- Arbre de transition

Plan d'Action

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Comment résoudre efficacement les conflits ?

Si le conflit est résolu de la bonne manière, l'atmosphère peut être assainie et le lien entre les personnes est plus fort qu'avant le conflit. Mais qu'est-ce qu'une résolution efficace des conflits ? Il s'agit d'un processus dans lequel deux parties ou plus travaillent sur un problème en vue de trouver une solution. Cette solution ne consiste pas à écarter le différend mais à trouver une issue productive au conflit. La résolution d'un conflit donne aux gens l'occasion de développer une relation plus profonde et d'établir une confiance mutuelle en sachant que cette relation est capable de traverser des moments difficiles. Affronter le conflit peut être bénéfique pour les deux parties concernées.

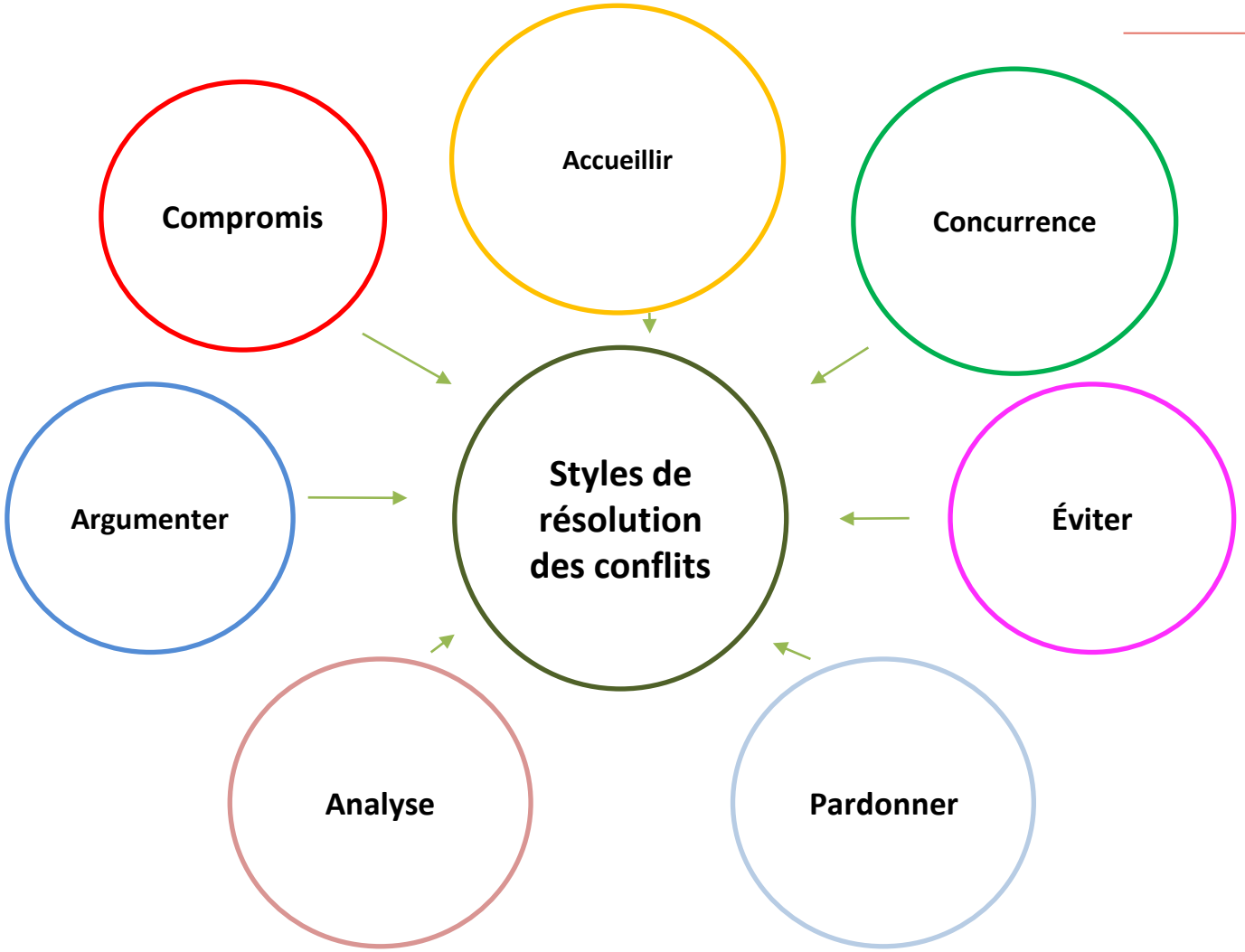
Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Pour résoudre un conflit, les deux parties doivent cesser de craindre le conflit. Souvent, les gens évitent la résolution des conflits par crainte qu'ils ne se terminent pas positivement. Au contraire, il est toujours positif d'entamer un dialogue et d'écouter ce que l'autre partie a à dire sans penser à ses propres besoins mais en écoutant ce qui compte pour l'autre partie. Une résolution efficace des conflits permet de rechercher un compromis dans le respect et d'éviter l'injustice entre amis, membres de la famille ou collègues de travail.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Styles de résolution des conflits

Analyser - La première étape d'une résolution efficace des conflits est l'analyse. Posez-vous des questions de soutien telles que Quoi, Qui, Où, Quand, Pourquoi, Comment, Combien. N'oubliez pas de les poser dans le contexte de votre problème. Réfléchissez aux réponses, analysez soigneusement les causes, pensez aux Solutions possibles et aux conséquences des décisions prises. Grâce à cette méthode simple, vous éviterez les malentendus et votre processus commencera par une bonne définition comprise par toutes les personnes concernées.

Argumenter - Une étape importante est l'argumentation. Elle est bonne lorsque vous exprimez clairement votre opinion, qui est soutenue par un certain nombre d'arguments solides. De cette manière, vous montrez à votre interlocuteur votre point de vue et faites savoir aux autres que vous savez de quoi vous parlez et que vous agissez en toute conscience. Cela les aidera à mieux comprendre votre position et votre raisonnement.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Styles de résolution des conflits

Compromis - Chaque partie renonce à une partie de ses attentes. Il s'agit d'une décision consciente, mais qui ne satisfait aucune des parties. Le plus souvent, les participants au conflit essaient de diviser la solution en parties égales pour les deux parties. Cela nécessite d'accepter de nombreuses concessions et de prendre des décisions difficiles au nom d'une bonne coopération.Le compromis tend à être fragile, et sa négociation demande du temps et des efforts. Un compromis satisfaisant exige un niveau élevé de confiance et l'assurance qu'on ne nous demandera pas de faire d'autres concessions.

S'accommoder - C'est ainsi que se comportent les personnes qui ne s'affirment pas assez ou qui se sacrifient au nom de la résolution des conflits. À première vue, il peut sembler qu'une telle attitude louable jette les bases d'une bonne relation à l'avenir. Malheureusement, trop de personnes ne cherchent qu'à satisfaire leurs propres aspirations égoïstes. Il est important de garder un œil attentif sur les intentions de l'autre partie. Il convient de se demander si cet alignement sur les autres nous apportera le succès ou l'échec.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Styles de résolution des conflits

Collaborer - Cette façon de résoudre les conflits offre les meilleures chances de maintenir une bonne relation et permet à chaque partie de voir ses besoins largement satisfaits. Elle permet également d'instaurer la confiance, qui est une base pour les interactions futures. Malheureusement, cette stratégie est parfois longue et difficile et exige de la confiance et une articulation honnête des attentes. En outre, des compétences psychosociales développées, notamment une intelligence émotionnelle élevée, et la communication sont utiles.

Concurrence - Les personnes qui choisissent cette tactique veulent obtenir le maximum pour elles-mêmes et n'ont aucune considération pour les besoins de l'autre partie. Cette stratégie est souvent choisie par des personnes qui ont un avantage sur l'autre partie et qui veulent utiliser consciemment cet avantage. Les personnes qui aiment la compétition sont également ouvertes à cette façon de résoudre les conflits. L'avantage de cette stratégie est que si nous gagnons, nous obtenons ce que nous voulons. Bien sûr, il y a toujours le risque de perdre. L'inconvénient est que l'autre partie se sent utilisée et peut éviter tout contact futur avec nous. C'est gagner au détriment de la relation, ce qui peut être bénéfique pour une interaction ponctuelle, mais ne permet pas d'instaurer la confiance ou des perspectives d'avenir.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Styles de résolution des conflits

Éviter - Nous faisons semblant qu'il n'y a pas de conflit ou nous nous mettons à l'écart. En général, ces tactiques ne sont pas bonnes car nous nous privons de la possibilité de faire valoir notre point de vue, et encore plus de convaincre l'autre partie. Il est également rare qu'un conflit disparaisse de lui-même. En revanche, le fait de le "balayer sous le tapis" peut provoquer l'escalade du conflit et conduire à un débordement incontrôlé. Cependant, il existe des situations où l'évitement est bénéfique, par exemple lorsqu'une confrontation serait trop risquée pour nous parce que nous sommes temporairement dans un mauvais état psychologique ou physique.

Pardonner - Le pardon - est un processus individuel. La réconciliation - est un processus relationnel qui requiert la participation des deux parties. Elle présuppose le pardon de sa propre part et le pardon de la part de l'offenseur. Le pardon - signifie qu'il faut aller au-delà, transcender la blessure. Décider et passer par un processus de guérison émotionnelle réussi. Il convient de noter que nous avons une relation différente avec la personne à qui nous avons déjà pardonné, même de manière non verbale (sans paroles, par des gestes, des expressions faciales, etc.) Il s'agit d'une partie très importante de la résolution des conflits, car il est bon de clarifier les insinuations croissantes ou les mots et comportements blessants, de pardonner simplement et de passer à autre chose.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Testez vos connaissances !

1. Quelles sont les compétences utiles à la résolution des conflits ?

a) L'écoute active, l'intelligence émotionnelle,
b) Patience, Magnanimité
c) Positivité, bonne attitude

2. Pourquoi est-il important d'avoir des émotions positives ?

a) Les bonnes émotions sont saines pour votre corps et votre esprit.
b) Les bonnes émotions vous permettent de chanter et d'être heureux.
c) De bonnes émotions vous permettent de travailler de manière productive et de faire face au stress de la vie quotidienne.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

3. Quelles sont les étapes à suivre pour résoudre un conflit ?

a) Identifier la cause profonde, concevoir l'état futur souhaité, identifier et neutraliser les obstacles.
b) Résoudre les conflits, concevoir l'état futur souhaité, tout oublier
c) Identifier et neutraliser les obstacles, Plan d'action, Ne plus jamais le faire.

4. Lequel des énoncés suivants est correct pour les styles de résolution des conflits ?

a) Interrompre
b) Collaborer
c) Être gentil

5. Pourquoi les compétences en matière de résolution des conflits sont-elles importantes ?

a) Elles aident à régler les choses pacifiquement et à entretenir de bonnes relations.
b) Elles aident à résoudre les problèmes rapidement
c) Toutes les compétences sont bonnes

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Les Réponses

1. A
2. C
3. A
4. B
5. A

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Références

https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/implement/provide-information-enhance-skills/conflict-resolution/main
https://www.thebalancecareers.com/conflict-resolutions-skills-2063739
https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/what-is-conflict-resolution-and-how-does-it-work/
https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/conflict-resolution-skills.htm
https://www.amanet.org/articles/the-five-steps-to-conflict-resolution/
https://www.northcentralcollege.edu/news/2021/08/04/why-conflict-resolution-important
https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm
https://www.edmonds.edu/counseling/documents/Conflict.pdf
https://www.youtube.com/watch?v=jg_Q34kGsKg
https://www.skillsyouneed.com/ips/conflict-resolution.html
https://www.stkate.edu/academics/women-in-leadership-degrees/conflict-resolution-strategies

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Projet "Soft Skills as a Tool for Creativity" dans les zones rurales

2020-1-FR01-KA204-079841

www. sitraproject.eu

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme.
The European Commission and French National Agency cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.