



Gestion des conflits



Quelques définitions: le conflit

Larousse:

« Opposition d'intérêts entre deux ou plusieurs parties dont la solution peut être recherchée soit par des mesures de violence, soit par des négociations, soit par l'appel à une tierce personne. »

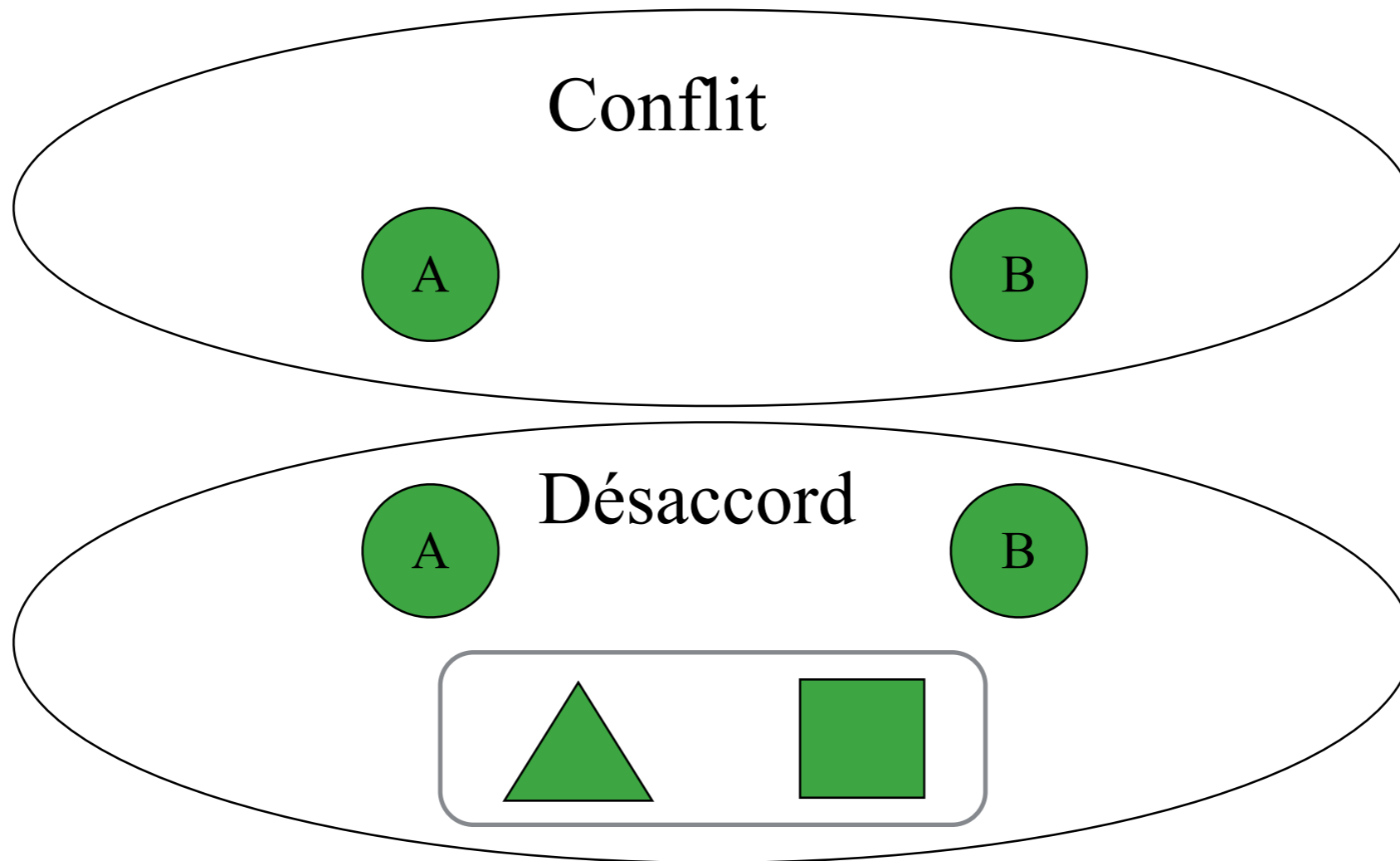
Pichault:

« Confrontation, affrontement de buts, plans, stratégies, développées de bonne foi mais avec des intérêts divergents par chacun des protagonistes. »

Foucher et Thomas

Processus impliquant des réactions émotionnelles et cognitives et des comportements qui commencent quand une partie perçoit qu'elle a été, selon elle, lésée par une autre partie ou que cette partie s'apprête à le faire. La partie qui se considère lésée ressent de la frustration ce qui va enclencher le conflit.

Le désaccord n'est pas le conflit!



La **médiation** est une pratique ou une discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information, éclaircir ou rétablir des relations. Ce tiers est neutre, indépendant et impartial.

Le **médiateur** favorise l'émergence d'une solution commune;

Le **conciliateur** fait des propositions selon son cadre de référence ou celui qu'il considère être celui des parties en conflits;

Le **négociateur/ avocat** représente l'une des parties;

L'**arbitre** ou **juge** rend une décision (au regard d'une loi ou d'une norme) qui impose une solution (vérité judiciaire);

Le **N+1** intervient au regard d'un règlement ou d'un objectif à atteindre.

Quelques définitions: Violence, agressivité, colère

La violence:

S'en prendre à l'intégrité physique ou morale de quelqu'un.

=> il s'agit d'un comportement physique ou verbal.

L'agressivité:

=> Il s'agit d'une pulsion (ou un instinct).

L'agressivité peut déboucher sur un comportement plus ou moins acceptable socialement.

La colère:

=> Il s'agit d'une émotion

L'accueillir permet souvent d'éviter des comportements inadaptés.

Identification d'une situation de conflit

Titre + émotion

- Contexte
- Élément déclencheur (si il est connu)
- Acteur.ice.s
- Éléments visibles du conflit

Distinction essentielle!

Ressentis

Appartiennent
à la personne
qui les vit

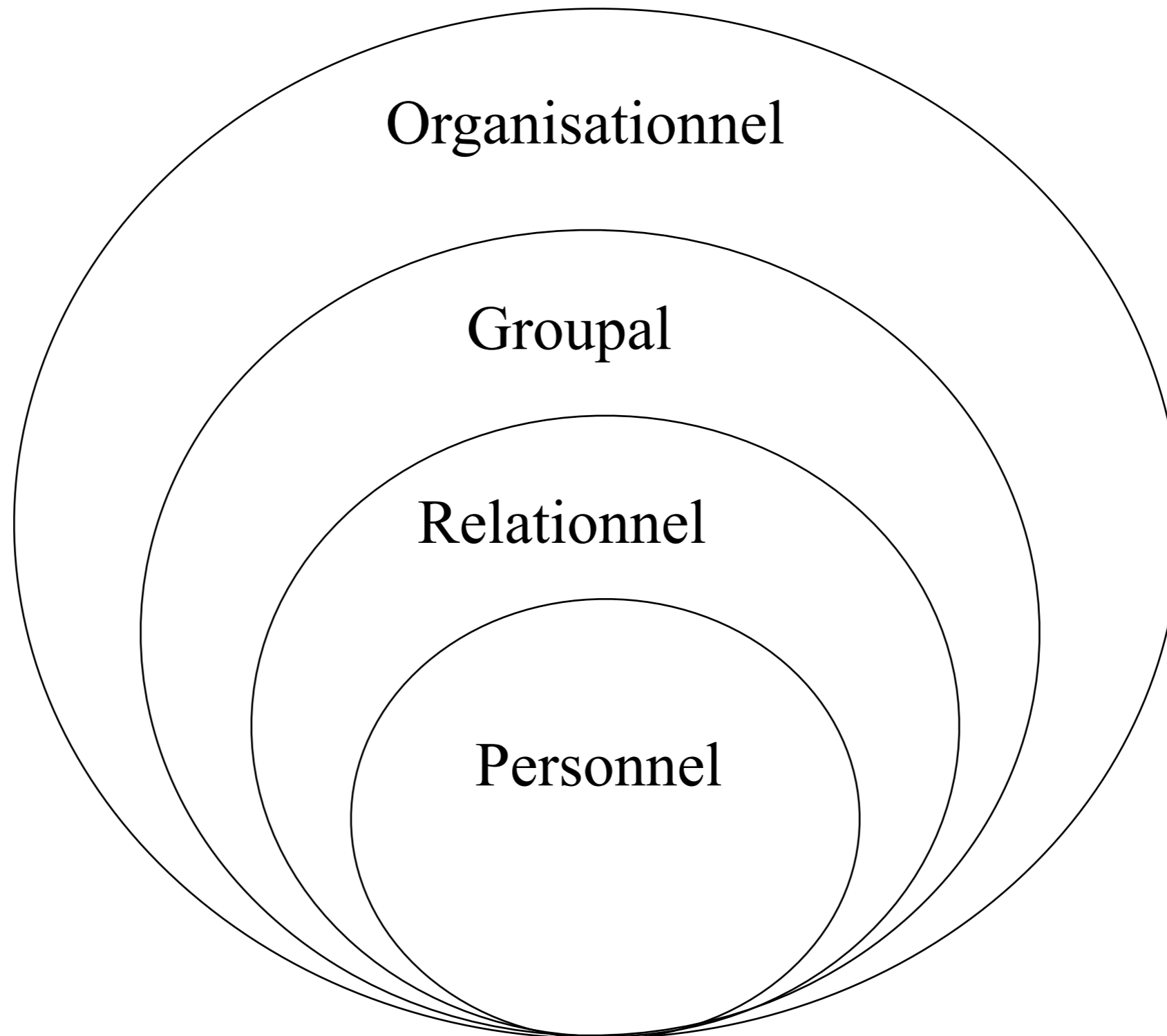
Faits

Ne se
discutent
pas.
Spécificité!!

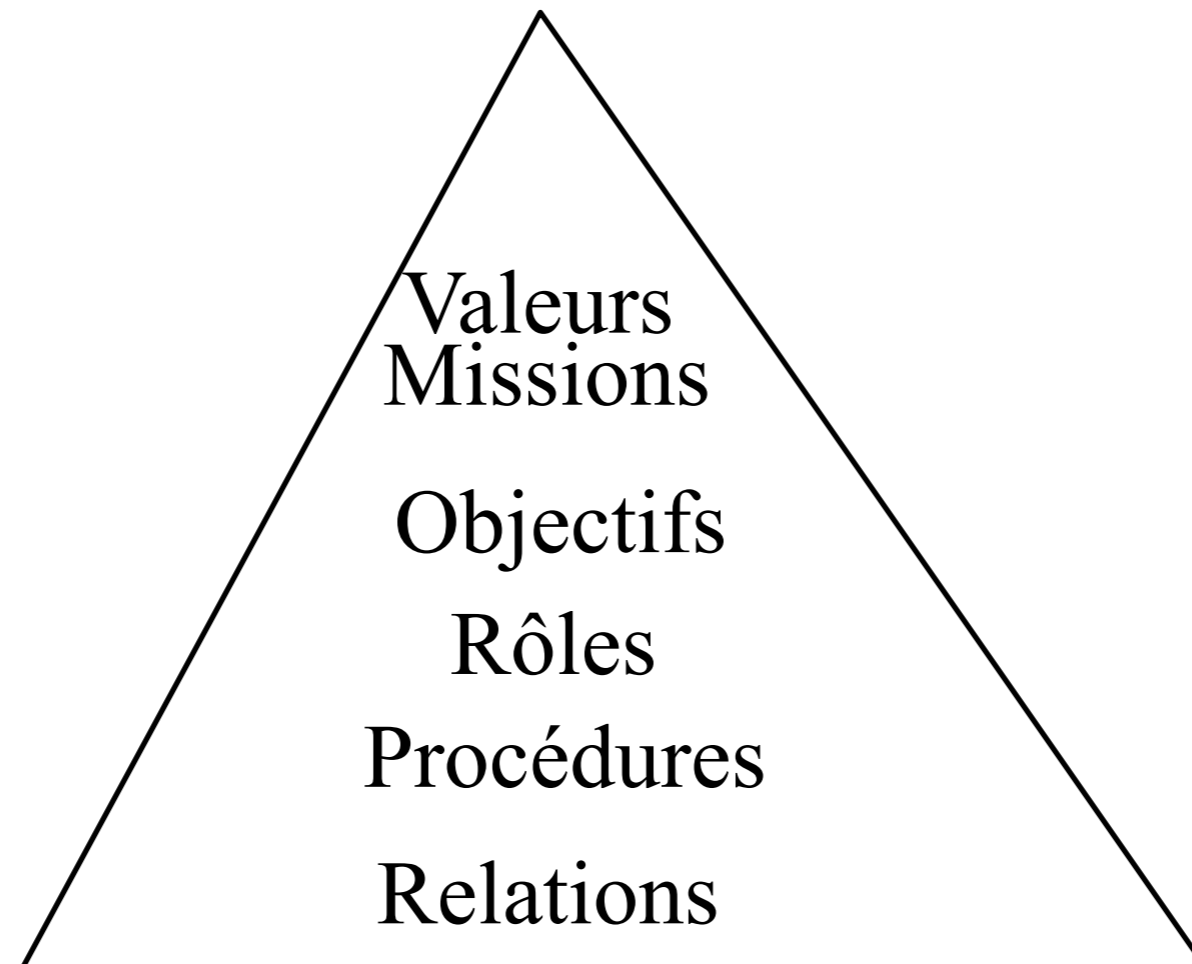
Opinions

... se
discutent

Grille d'analyse d'une situation problématique: Ardoino



L'équipe performante: modèle de Fry



“Grille de Crozier”



Acteurs Enjeux Objectifs Atouts Contraintes Stratégies

Moi/ nous					

1 2 3 4 5



- Indépendance
- Impartialité - neutralité
- Confidentialité
- Facilitateur pas pourvoyeur de solutions
- Absence de procédure judiciaire (ou approchant)
- Centrer sur la recherche de solutions
- Participation libre
- Choix du lieu
- ...



	Chez A	Chez B	Chez A et B
Perception des faits			
Identifier les émotions			
Identifier les besoins			
Demandes			
Solutions			



Les étapes de la COMMUNICATION BIENVEILLANTE

OBSERVATION DES FAITS

ENTENDRE

VOIR

quand j'ai vu/entendu que...

EMOTION & SENTIMENT

je me suis senti-e ...



- AXE DE LA COLERE**
 - fou de rage
 - hors de moi
 - furieux
 - énervé
 - en colère
 - fâché
 - mécontent
- AXE DE LA TRISTESSE**
 - désespéré
 - démoralisé
 - malheureux
 - triste
 - morose
 - mélancolique
- AXE DE LA PEUR**
 - terrorisé
 - épouvanté
 - effrayé
 - apeuré
 - inquiet
 - intimidé
- AXE DE LA JOIE**
 - fou de joie
 - euphorique
 - jubilant
 - heureux
 - joyeux
 - gai
 - enjoué

+ honteux, gêné, dégoûté, surpris, révolté, jaloux, impatient, déçu, ...

BESOIN

parce que j'ai besoin...



- BESOIN DE REALISATION DE SOI**
 - développer son potentiel, aider les autres, résoudre des problèmes complexes, accepter les conseils des autres, acquérir de nouvelles connaissances, affirmer ses valeurs, exercer sa créativité, cultiver le beau, ...
- BESOIN D'ESTIME DE SOI**
 - se savoir utile, valorisé, besoin d'autonomie, d'indépendance, de liberté, d'identité, de calme, de respect de soi, ...
- BESOIN PHYSIOLOGIQUE**
 - boire, manger, respirer, bouger, être propre, dormir, ...
- BESOIN DE PROTECTION ET DE SECURITE**
 - être protégé des menaces physiques et psychologiques, être délivré de la douleur, pouvoir faire confiance, avoir un impact sur l'extérieur, ...
- BESOIN D'AMOUR, D'APPARTENANCE**
 - être accepté, écouté, être dans l'échange, le partage, être avec ceux qu'on aime, être soutenu, besoin de considération, de reconnaissance, d'admiration, de dignité, d'influence, d'attention, ...

DEMANDE

je te propose ...

- Précise
- Concrète
- Réaliste et réalisable
- Reliée à un besoin clair
- Positive
- Sans exigence : l'autre peut dire non !

de connexion
d'action
pppp
Plus Petit Pas Possible

design par (cc) BY-SA www.universite-du-nous.org contenu issu de : www.ecole-norvioletence.org www.cncv.org

Les faits

Les étapes de la COMMUNICATION BIENVEILLANTE

OBSERVATION DES FAITS

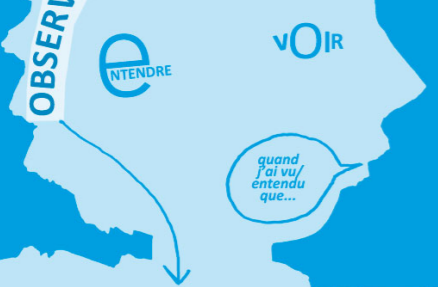
ENTENDRE

VOIR

quand j'ai vu/entendu que...

Les étapes de la COMMUNICATION BIENVEILLANTE

OBSERVATION DES FAITS



EMOTION & SENTIMENT

je me suis senti-e ...



BESOIN

parce que j'ai besoin...



DEMANDE

je te propose ...

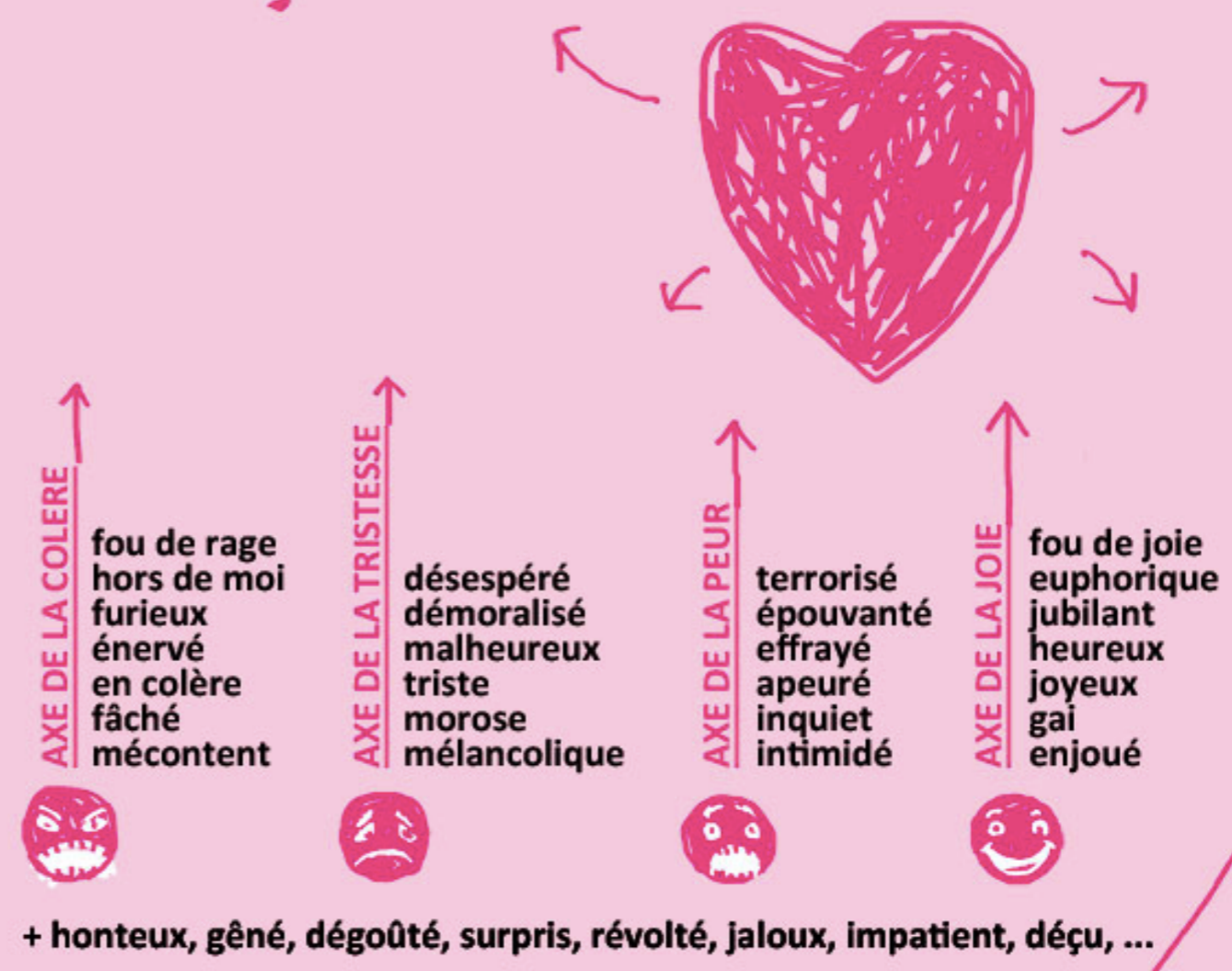


design par (cc) BY-SA www.universite-du-nous.org contenu issu de : www.ecole-norvioletence.org www.cncv.org

Les émotions

EMOTION & SENTIMENT

je me suis senti-e ...



OBSERVATION DES FAITS

ENTENDRE VOIR

quand j'ai vu/entendu que...

EMOTION & SENTIMENT

je me suis senti-e ...



- AXE DE LA COLERE**
fou de rage, hors de moi, furieux, énervé, en colère, fâché, mécontent
- AXE DE LA TRISTESSE**
désespéré, démoralisé, malheureux, triste, morose, mélancolique
- AXE DE LA PEUR**
terrorisé, épouvanté, effrayé, apeuré, inquiet, intimidé
- AXE DE LA JOIE**
fou de joie, euphorique, jubilant, heureux, gai, enjoué

+ honteux, gêné, dégoûté, surpris, révolté, jaloux, impatient, déçu, ...

BESOIN

parce que j'ai besoin...



- BESOIN DE REALISATION DE SOI**
développer son potentiel, aider les autres, résoudre des problèmes complexes, accepter les conseils des autres, acquérir de nouvelles connaissances, affirmer ses valeurs, exercer sa créativité, cultiver le beau, ...
- BESOIN D'ESTIME DE SOI**
se savoir utile, valorisé, besoin d'autonomie, d'indépendance, de liberté, d'identité, de calme, de respect de soi, ...
- BESOIN DE PROTECTION ET DE SECURITE**
être protégé des menaces physiques et psychologiques, être délivré de la douleur, pouvoir faire confiance, avoir un impact sur l'extérieur, ...
- BESOIN PHYSIOLOGIQUE**
boire, manger, respirer, bouger, être propre, dormir, ...
- BESOIN D'AMOUR, D'APPARTENANCE**
être accepté, écouté, être dans l'échange, le partage, être avec ceux qu'on aime, être soutenu, besoin de considération, de reconnaissance, d'admiration, de dignité, d'influence, d'attention, ...

DEMANDE

je te propose ...

- Précise
- Concrète
- Réaliste et réalisable
- Reliée à un besoin clair
- Positive
- Sans exigence : l'autre peut dire non !

de connection
d'action
pppp
Plus Petit Pas Possible

Les besoins

BESOIN

parce que j'ai besoin...



- BESOIN DE REALISATION DE SOI**
développer son potentiel, aider les autres, résoudre des problèmes complexes, accepter les conseils des autres, acquérir de nouvelles connaissances, affirmer ses valeurs, exercer sa créativité, cultiver le beau, ...
- BESOIN D'ESTIME DE SOI**
se savoir utile, valorisé, besoin d'autonomie, d'indépendance, de liberté, d'identité, de calme, de respect de soi, ...
- BESOIN DE PROTECTION ET DE SECURITE**
être protégé des menaces physiques et psychologiques, être délivré de la douleur, pouvoir faire confiance, avoir un impact sur l'extérieur, ...
- BESOIN PHYSIOLOGIQUE**
boire, manger, respirer, bouger, être propre, dormir, ...
- BESOIN D'AMOUR, D'APPARTENANCE**
être accepté, écouté, être dans l'échange, le partage, être avec ceux qu'on aime, être soutenu, besoin de considération, de reconnaissance, d'admiration, de dignité, d'influence, d'attention, ...

Les étapes de la COMMUNICATION BIENVEILLANTE

OBSERVATION DES FAITS

ENTENDRE

VOIR

quand j'ai vu/entendu que...

EMOTION & SENTIMENT

je me suis senti-e ...



- AXE DE LA COLERE**
fou de rage, hors de moi, furieux, énervé en colère, fâché, mécontent
- AXE DE LA TRISTESSE**
désespéré, démoralisé, malheureux, triste, morose, mélancolique
- AXE DE LA PEUR**
terrorisé, épouvanté, effrayé, apeuré, inquiet, intimidé
- AXE DE LA JOIE**
fou de joie, euphorique, jubilant, heureux, gai, enjoué

+ honteux, gêné, dégoûté, surpris, révolté, jaloux, impatient, déçu, ...

BESOIN

parce que j'ai besoin...



- BESOIN DE REALISATION DE SOI**
développer son potentiel, aider les autres, résoudre des problèmes complexes, accepter les conseils des autres, acquérir de nouvelles connaissances, affirmer ses valeurs, exercer sa créativité, cultiver le beau, ...
- BESOIN D'ESTIME DE SOI**
se savoir utile, valorisé, besoin d'autonomie, d'indépendance, de liberté, d'identité, de calme, de respect de soi, ...
- BESOIN DE PROTECTION ET DE SECURITE**
être protégé des menaces physiques et psychologiques, être délivré de la douleur, pouvoir faire confiance, avoir un impact sur l'extérieur, ...
- BESOIN D'AMOUR, D'APPARTENANCE**
être accepté, écouté, être dans l'échange, le partage, être avec ceux qu'on aime, être soutenu, besoin de considération, de reconnaissance, d'admiration, de dignité, d'influence, d'attention, ...
- BESOIN PHYSIOLOGIQUE**
boire, manger, respirer, bouger, être propre, dormir, ...

DEMANDE

je te propose ...

Précise
Concrète
Réaliste et réalisable
Reliée à un besoin clair
Positive

Sans exigence :
l'autre peut dire non !

de connection
d'action
pppp
Plus Petit Pas Possible

design par
(CC) BY-SA
www.universite-du-nous.org
contenu issu de :
www.ecole-norviolence.org
www.crvc.org

La (les) demande(s)

DEMANDE

je te propose ...

Précise
Concrète
Réaliste et réalisable
Reliée à un besoin clair
Positive

Sans exigence :
l'autre peut dire non !

design par
(CC) BY-SA
www.universite-du-nous.org
contenu issu de :
www.ecole-norviolence.org
www.crvc.org

de connection
d'action
pppp
Plus Petit Pas Possible

1. CONSTITUER LES FAMILLES



2.

a. IDENTIFIER LES PERSONNES EN CONFLIT



Pour tout conflit, différend nuisible :
-à la vie de l'organisation,
-au déroulement de sa stratégie,
- à la mise en oeuvre de la raison d'être.

b. CHOISIR UN MÉDIATEUR



Élu en élection sans candidat. *
-Il ne peut-être l'un des protagoniste concerné par le différend.
M -Le médiateur peut demander l'aide de 1 à 2 conseillers pour l'assister dans sa tâche.

c. FORMER DEUX FAMILLES



Les personnes en litige constituent les deux familles en choisissant et se répartissant toutes les personnes du groupe.

F **Élection sans candidat : ***
→ **Un chef de famille**
(Animateur de la famille)
→ **Un représentant de la famille**
(Ne peut être la personne présumée en conflit)
Ils ont le pouvoir d'objection lors des décisions.



Différentes étapes de la médiation

Phases	Contenu
Identifier le conflit	Quel est le conflit? Quel est le problème ? cf Objet du conflit
Analyser le conflit	cf <u>Crozier</u> cf <u>Ardoino</u> cf Fry
Phase exploratoire	Rencontres individuelles Quelle intensité du conflit? <u>Défouloir</u> (effet cathartique) Explorer les représentations du problème (quels sont les différents point de vue?) Recueillir les craintes éventuelles des protagonistes.

Différentes étapes de la médiation

Phases	Contenu
Mise présence de A et B	
1. Fixation d'un cadre	<p>Durée:</p> <p>Rôles (surtout du 1/3, éventuellement de la GRH si elle est présente): neutralité - absence de partis pris...</p> <p>Objectifs</p> <p>Output</p> <p>Règles de fonctionnement et règles de protections</p> <p>Comportements plutôt que personne</p> <p>Identifier les faits</p> <p>Non-mise en demeure de répondre</p> <p>Parler en "je"</p> <p>+ <u>Feed Back</u> (explicite)</p> <p>Déroulé de la réunion à venir.</p>
2. Expression de chacun (expression avec écho)	<p>A exprime son point de vue</p> <p>1/3 re-formule</p> <p>1/3 vérifie que la re-formulation convient à A</p> <p>Exercice inverse</p>
3. Identification des besoins	1/3 identifie les besoins de A et de B
4. Propositions de solution	<p>1/3 invite A et B à imaginer des solutions au problème</p> <p>1/3 repère les zones de convergences des solutions proposées</p>
5. Action	Définition d'un plan d'action et d'une évaluation.



Faire face à l'émotion des autres... comment faire?

Tendance à « réagir » à chaud:

- ✓ Juger/ faire la morale
- ✓ Interpréter: tu vis/ dis cela parce que
- ✓ Consoler/ s'identifier: Ca va aller..!
- ✓ Investigation: Qui? Quand? Comment?
- ✓ Proposer des solutions: « Tu devrais...»

Ces attitudes sont souvent inefficace à chaud!!!

Il est plus intéressant de se centrer sur le vécu afin de faire retomber l'émotion.

- ✓ Reformuler
- ✓ Pointer les aspects émotionnels

Réagir face à l'agressivité pour éviter le conflit : 10 propositions

U Réceptionner

 Cadrer

 Trianguler

 Questionner

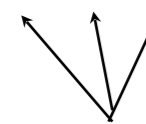
! Surprendre

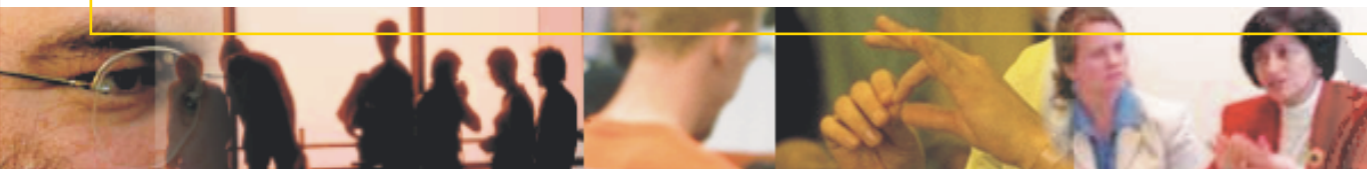
ï Informer

 Temporiser

Eviter

 Donner le choix

 Métacommuniquer



Conflit collectif: comment s'y prendre?

Que faire si un conflit dans une équipe se manifeste lors d'une réunion?

Eviter l'écrit!!

Les 3 C

=> Le cadre de sécurité

- Objectifs
- Rôles
- Timing
- Règles de fonctionnement
 - Bienveillance
 - Ecoute (entendre et réfléchir)
 - parler de comportement plutôt que des personnes
 - ne pas se justifier p.r. aux émotions

=> Contrat (clarification - Objections - consentement)

=> Contact: météo personnelle