

Règlement de conflit et désescalade

La gestion d'un conflit a ses règles qui doivent être apprises et pratiquées

Reconnaître l'existence du conflit : il faut laisser les plaintes et les émotions s'exprimer jusqu'à épuisement.

Analyse de la situation : Il faut dresser un portrait du conflit (perte ou gains, objectifs collectifs, besoins personnels, stratégie de comportement, collaboration acquise ou non, ressources extérieurs)

Définir le contexte : Choix du lieu, durée des rencontres, règles de fonctionnement

Établir le dialogue : Faire la différence entre la personne et le problème. Discuter sur les intérêts en cause et non sur les positions. Chaque partie peut présenter sa perception subjective de la situation. Écouter le point de vue de l'autre. Plus le conflit est intense, plus la période de désescalade sera longue et laborieuse.

Conclure un accord

La médiation

Quand il semble impossible de régler un conflit entre les parties de manière GAGNANT-GAGNANT, il faut faire appel à la médiation

Le rôle du médiateur

Doit être neutre en ce qui concerne le contenu des débats, mais doit être très actif en ce qui a trait à la procédure.

Rester calme, confiant, optimiste, à l'écoute

Bien accueillir les parties

Établir un contact visuel avec chaque membre du groupe

Écouter attentivement

Rester attentif aux signes de communication non-verbale et le prendre en considération

Faire preuve d'empathie, comprendre chacune des parties, leur positions, leurs problèmes, intérêt et leur transmettre l'impression d'être compris.

Faciliter la communication et l'écoute

Être créatif

au besoin, se montrer persuasif

Obstacles à la communication :

Commander, diriger, donner des ordres

Avertir, menacer, promettre

moraliser, prêcher, faire la leçon

Conseiller, donner des solutions, des suggestions

Persuader par logique, expliquer

Juger, critiquer, blâmer

Complimenter, approuver

Dire des noms, ridiculiser faire honte

Règlement de conflit...

À la base de tout conflit, se trouve une frustration. Un conflit n'est pas négatif en lui-même. C'est la façon de le régler ou pas qui peut l'être. Un conflit peut s'avérer constructif

Les conflits sont : **Inévitables, subjectifs, générateur de changement.**

Un conflit bien géré permet : de faire des mises au point importantes, de clarifier une situation confuse, de favoriser l'apparition de solutions créatives et d'assainir le climat de groupe.

Les facteurs de conflit :

Facteurs organisationnels : Manque d'éléments motivateurs, climat malsain, mauvaise répartition des tâches et de l'organisation du travail, manque de clarté dans les messages, lutte de pouvoir, manque de leadership, manque de formation

Facteurs individuels : problèmes personnels, problèmes de santé émotive, insatisfaction, mauvaise opinion de soi, manque de disponibilité, mauvaise évaluation du temps ou du degré d'engagement, manque de disponibilité, objectifs cachés incompatibles avec les autres, manque d'intérêt pour la tâche, inaptitude à accomplir la tâche.

Facteurs externes : conflit avec des partenaires,

Stratégie de comportement :

L'évitement : Ceux qui choisissent l'évitement vont invoquer des prétextes qui donnent bonne conscience, mais ne règle rien. **SATISFACTION POUR SOI ET FRUSTRATION POUR L'AUTRE.**

L'accommodation : L'accommodation a pour conséquence de donner satisfaction à autrui et de causer de la frustration pour soi-même. **SATISFACTION POUR L'AUTRE FRUSTRATION POUR SOI**

La compétition : La compétition ne peut se terminer que par une position gagnant perdant et générer un autre conflit. **FRUSTRATION POUR LES DEUX PARTIES**

Le marchandage : Le marchandage peut constituer une solution acceptable dans plusieurs conflits. **SATISFACTION PARTIELLE POUR LES DEUX PARTIE**

La collaboration : La collaboration, qui amène à un résultat de type gagnant-gagnant, demeure le comportement à privilégier. **SATISFACTION POUR LES DEUX PARTIES.**

L'escalade d'un conflit

Les perceptions sont biaisées
Les perceptions sont renforcées
Les comportements sont rationalisés
Chaque partie détient la "vérité"
La méfiance est généralisée
Les canaux habituels de communication sont rompus
Les buts initiaux sont substitués par de nouveaux buts.

Analyser, interpréter, diagnostiquer
Rassurer, consoler
Questionner, enquêter
Esquiver, distraire, faire de l'humour, divertir