

GESTION DES CONFLITS

Enjeux et méthodes



Un conflit, c'est quoi?

Un désaccord entre deux personnes ou deux groupes qui crée une situation de tension.

Une situation où au moins une des deux parties perçoit la relation comme négative.

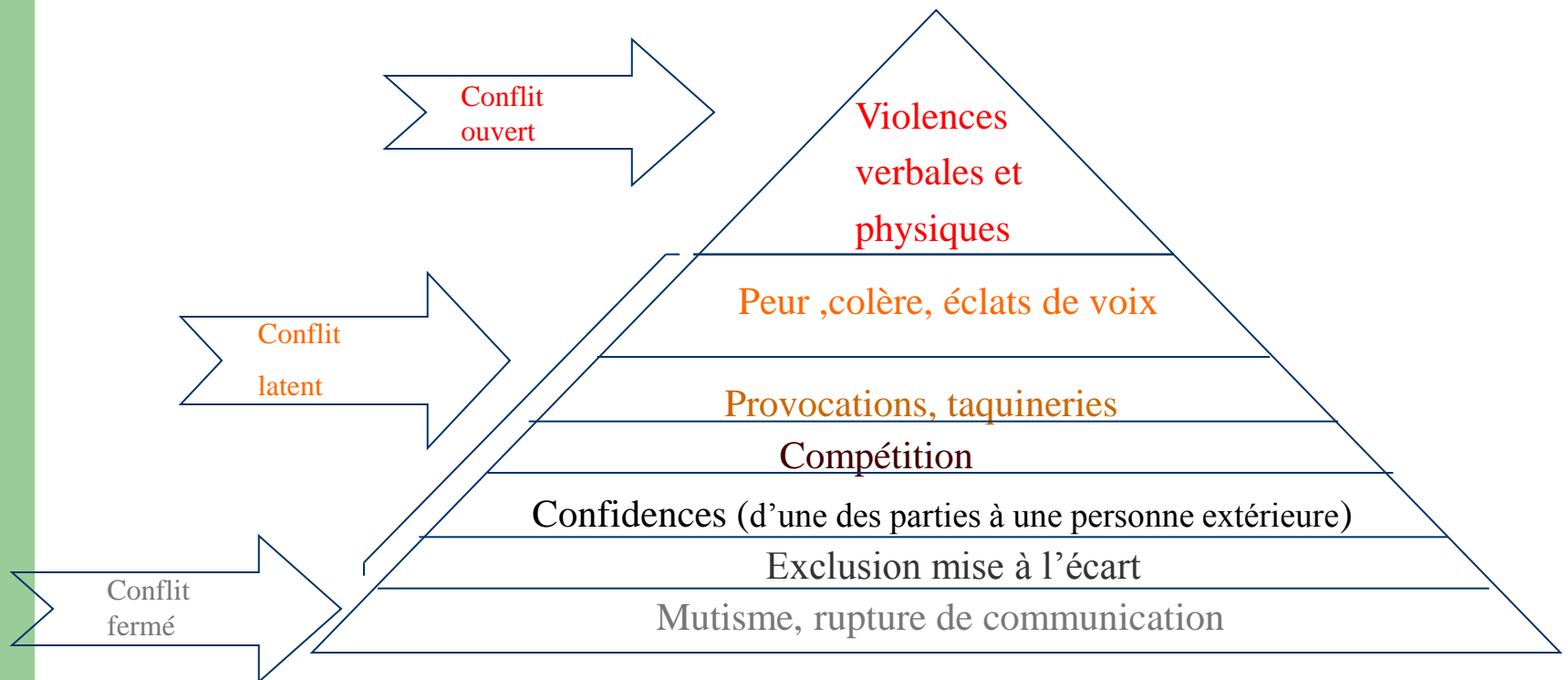
Comment transformer une situation de conflit en une situation sereine ?

- Détecter et comprendre un conflit
- Résoudre et assurer le suivi d'un conflit

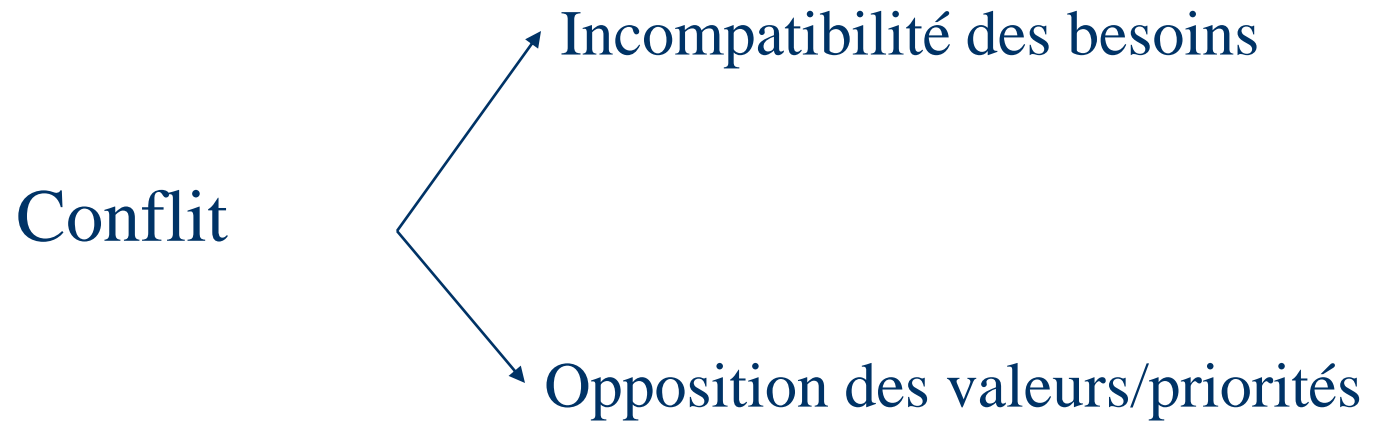
Détecter et comprendre un conflit



Signes visibles d'un conflit



Les raisons d'un conflit



Les différents types de profils

5 comportements dans un conflit :

- Accommodement
- Compétition ou forcing
- Évitement
- Collaboration ou coopération
- Compromis

Résoudre et assurer le suivi d'un conflit



Méthodes de résolution d'un conflit

Négociation

ou

Médiation ?

Analyse du conflit

Analyse claire :

- Qui sont les acteurs?
- Quels sont les problèmes?
- Qu'est ce qui s'est passé?

Des règles claires de communication!

Résolution du conflit

- Quels sont les besoins de chacun?
- Quelles solutions sont proposées par chacun?
- Quel accord peut-on établir?

En bref...

- Accepter le dialogue
- Adopter une attitude positive et constructive
- Trouver une solution « gagnante-gagnante » pour les deux parties

Les limites de la résolution

- Partialité du médiateur
- Échec de la négociation si chacun campe sur ses positions
- Un cadre très théorique

Comment prévenir et anticiper les conflits ?

- 1- Créer dans le groupe un climat d'estime mutuelle et de confiance
- 2- Favoriser le dialogue et l'échange
- 3- Prendre des décisions fondées sur un accord commun
- 4- Travailler sur la coopération