

Gestion des conflits

(CC) BY-SA
université-du-nous

Contribution: Louise Boyer, Romain Vignes et Julien Berlusconi
Graphisme: François Piranda

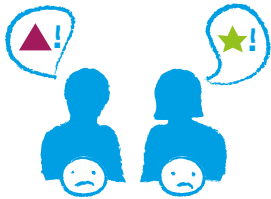
CHANGER DE REGARD SUR LES CONFLITS

Les conflits font partie intégrante de la vie, on les rencontre dans tous les contextes, professionnels ou personnels. Malgré leur omniprésence et leur récurrence, nous avons tendance à les fuir, à attendre qu'ils se résolvent tout seuls car nous avons souvent de la difficulté à les accueillir pour ce qu'ils sont ! Un conflit est un moment certes désagréable (et nous allons comprendre pourquoi), mais temporaire et qui peut nous permettre d'ajuster de façon constructive quelque chose dans le contexte qui nous entoure ou dans la relation qui nous préoccupe.

Apprendre à traverser confortablement cet inconfort, voilà le défi que nous devons relever !



COMPRENDRE LA DYNAMIQUE ET LES ENJEUX DU CONFLIT



3 CONDITIONS

Les 3 conditions pour que l'on considère qu'il y ait un conflit sont :

- 2 personnes ou 2 entités.
- Un désaccord.
- ET une émotion négative (plus ou moins consciente) chez les 2 parties.

UN EXEMPLE POUR MIEUX APPRÉHENDER TOUTES LES DIMENSIONS D'UN CONFLIT :

Aujourd'hui, pour divorcer il faut d'abord avoir fait la démarche d'une médiation familiale avant de passer devant le juge.

Pourquoi cette nouvelle loi ? On s'est aperçu que les décisions prises par le juge ne sont souvent pas appliquées, ou qu'en partie, ou en tout cas avec difficultés.

En effet, le juge ne règle qu'une partie du conflit, la dimension matérielle, organisationnelle, reste à traiter la dimension émotionnelle. Celle-là même qui nous empêche de respecter ces décisions, ou en tout cas à contre cœur.

La médiation, de par son processus, permet et même cherche à entrer dans la dimension émotionnelle du conflit et la traiter.

TRADUCTION : ÉMOTION, BESOIN, DEMANDE

Le conflit est problématique pour la plupart d'entre nous car nous avons en réalité des difficultés à vivre, à lire et traduire les émotions sous-jacentes et donc à les exprimer de façon constructive.

Les émotions sont là pour nous faire passer un message, qui nous guide et nous renseigne sur nos besoins vitaux.

Moins nous entendons ce message et plus il se manifeste, ce qui se traduit généralement par de l'agacement, puis de l'agressivité, des comportements non adaptés voire violents.

En réalité, nous n'avons que rarement appris à décoder ces émotions, voire même, nous avons appris à ne pas les sentir !

En plus de la difficulté légitime à accueillir la peur, la colère ou la tristesse, nous en avons souvent fait un ressenti tabou.

Nous pouvons cependant réapprendre à écouter ces émotions pour pouvoir les retranscrire en besoin puis en une demande claire à nos interlocuteurs.

FAIRE LE TRI

Il est donc primordial de redonner toute sa place à l'émotion, non plus comme un frein gênant mais comme une grille de lecture de la situation. Ceci va me permettre de pouvoir faire le tri.

Un tri de plus en plus fin entre mes tensions d'ordre personnel, d'ordre relationnel, d'ordre organisationnel, de reconnaître les besoins sous-jacents et de savoir dans quel cadre les traiter avec pertinence et efficacité.

En effet, lorsque nous n'arrivons pas à faire ce tri, les espaces de réunions, de discussions, de prise de décisions peuvent être pollués par des ressentis mal exprimés, voir des non-dits et se traduire à terme par des conflits.

Pour qu'une organisation puisse valoriser à sa juste valeur la dimension émotionnelle des relations interpersonnelles, il est judicieux de faire une place à cette dimension dans les différents espaces de l'organisation, par exemple :

- Dans les cercles, dire ce qui m'amine là maintenant sous forme de météo par exemple.
- Dans les processus de prise de décisions, un moment dédié aux ressentis permet de les traiter en direct.
- Dans un espace de régulation, à échéance régulière (tous les 2 mois par exemple, pendant lequel je vais pouvoir exprimer les difficultés relationnelles que je rencontre.
- Dans un espace de médiation, animé par un professionnel, si les émotions sont trop fortes et que nous n'arrivons plus à les décrypter seuls.

OUTILS

Voici quelques outils qui peuvent vous aider à prévenir, appréhender et traiter les différentes dimensions du conflit.

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE



Une méthode de communication qui prend en compte la dimension émotionnelle dans la relation et permet au quotidien de s'exprimer de façon plus claire et affirmée.

Elle permet de verbaliser son vécu de la situation, sans accuser l'autre, en exprimant son ressenti et le besoin sous-jacent.

La Communication Non Violente ou CNV permet d'anticiper les conflits et de les traiter dès qu'ils apparaissent.

Voici une [vidéo](#) qui retranscrit le livre "les mots sont des murs ou des fenêtres" de Marshall Rosenberg, à l'initiative de cette méthode.

LES CERCLES DE RÉGULATION



Programmés à l'avance et de manière régulière, par exemple tous les trimestres, ces espaces permettent de nettoyer le collectif des tensions interpersonnelles résiduelles, avant qu'elles ne se transforment en conflit. Il est recommandé de faire appel à un-e professionnel-le extérieur-e pour animer ces espaces et accompagner la régulation de ces tensions.

LES CERCLES RESTAURATIFS



L'approche des Cercles Restauratifs fait partie des pratiques restauratives et s'inscrit dans le courant plus large de la Justice Restaurative. Elle consiste à co-crée un dispositif autonome, durable et évolutif pour intégrer la réalité des conflits dans une organisation, dans une perspective systémique et dynamique.

Voici en ressources un [Document .PDF](#) et une [Vidéo](#)

LA MÉDIATION



Lorsque les tensions sont trop fortes il est parfois nécessaire de faire intervenir un-e professionnel-le extérieur-e.

La médiation est un processus qui s'effectue sur la longueur, un ou une médiateur-ric(e) garant du processus, permet l'écoute de chaque partie impliquée dans le conflit et traduit les dires de chacun-e de façon audible pour l'autre. Seuls les parties prenantes sont concernées. L'objectif de la médiation est de permettre aux médiés de trouver un accord gagnant-gagnant.

Voici une [vidéo](#) qui permet de mieux comprendre le processus dans son ensemble, raconté par un médiateur.