

# Gestion de conflit :

## QUELQUES BONNES PRATIQUES

« Maadaame, y a Brandon qui m'a frappéééé... »... « C'est pas vrèèèè... c'est lui qui a commen-cé ! » Cela ne sent-il pas un peu le vécu ? Comment pouvons-nous faire face, comment réagir et aider les autres à réagir ? Ces quelques bonnes pratiques t'apporteront des pistes pour améliorer tes relations avec les autres en cas de différends.



Exercice de gestion de conflit en R2

« Que ce soit avec des enfants ou des jeunes, la relation que les animateurs ou formateurs entretiennent avec leurs groupes est primordiale dans la gestion saine des conflits qui émergent. »

Deux types de situations peuvent se présenter :

### 1. Situation « duo »

Chaque personne concernée exprime et défend sa position. En cas de conflit, chacun peut déléguer à une autre personne le soin de la représenter (Avocat) ou de résoudre le conflit à sa place (Juge).

Cette situation correspond aux modes de gestion de conflit suivants :

- **Dialogue** : il permet l'échange et la confrontation d'idées pour comprendre le point de vue de l'autre même sans le partager.
- **Négociation** : c'est une confrontation directe entre les parties en conflit sans intermédiaire. A la fin de la négociation, il faut arriver à un consensus, un compromis.
- **Jugement** : Décision prise par la justice en fonction de la loi et des règles en vigueur.
- **Diplomatie** : trouver une solution qui convienne à tous en évitant le conflit ouvert.

### 2. Situation « triangulaire »

Dans ce cas, il y a recherche de résolution de conflit par le biais d'une tierce personne NEUTRE.

Deux formes de gestion de conflit sont présentes :

- **Conciliation** : La tierce personne aide à trouver une solution de compromis respectant les intérêts de chacun.
- **Médiation** : elle permet aux personnes en conflit de se rencontrer et de renouer la communication. Le médiateur n'a pas de pouvoir de contrainte ; il offre une procédure, son savoir-faire et une attitude qui vont favoriser le dialogue et relancer le processus de recherche de solutions.

## Quelles sont les différentes manières d'approcher une situation conflictuelle ?

Propositions d'actions<sup>1</sup> :

**Soit** sortir du cadre, rentrer dans le jeu, faire de l'humour ou relativiser par l'absurde

**Soit** ignorer le conflit : s'il existe pour attirer l'attention d'un public ou si tu penses que les personnes peuvent le régler sans ton aide.

**Soit** restructurer l'environnement : déplacer des meubles dans la pièce pour permettre une meilleure circulation des personnes ou répartir différemment les rôles et les tâches dans le groupe.

**Soit** être directif : Décider, trancher, donner ta solution

**Soit** proposer des alternatives au conflit explicite : viser l'apprentissage de la négociation (Attention, il faut du temps et de l'énergie !! Cette technique n'est pas conseillée quand les personnes n'ont pas de compétences relationnelles).

**Soit** négocier/concilier pour favoriser l'expression et l'écoute des deux parties.

**Soit** faire appel à un tiers (attention, cette solution ne doit pas devenir la solution par défaut !!).

Ces propositions n'offrent pas un remède miracle à la gestion d'un conflit, elles sont un indicateur des possibilités offertes aux gestionnaires de groupe.

## La voie de la médiation

Pour sortir d'un conflit la voie de la médiation est souvent vertueuse. Toutefois, elle demande qu'au préalable chaque partie soit mise dans de bonnes conditions d'écoute. La disposition des lieux, du temps, une façon de distribuer la parole, des règles de dialogue sont autant d'éléments préalables qui permettront à la médiation d'exister.

### Par quels moyens mettre en place une médiation ?

*Sept étapes de la médiation par les pairs :*

**1.** Etablir un cadre de confiance.

Il faut obtenir l'accord de tous pour commencer la médiation. De plus, chacun accepte un nombre défini de règles. Par exemple : « Je n'interromps pas l'autre quand il parle », « Tout ce qui se dit ici reste confidentiel ».

**2.** Dégager les faits observables : « **je vois** ».

Pour mieux comprendre la situation de conflit, le médiateur doit en connaître les différentes versions. Il pose donc la question suivante : « *Qui peut me dire ce qui s'est passé ?* ».

Chacun prend donc la parole et explique sa version des faits.

Il est important de reformuler en triant les faits des jugements. Tu dois pouvoir distinguer les pensées (jugement, étiquettes, évaluation,...) des faits objectifs (ce que l'on peut observer comme une caméra).

**3.** Interroger sur les sentiments : « **je ressens** ».

Il faut ensuite se préoccuper de ce que les personnes en conflit ont sur « le cœur »... Le fait de dire ce que l'on a ressenti permet un premier soulagement. L'énergie ainsi libérée est alors disponible pour poursuivre le processus.

**4.** Interroger sur les besoins que les parties cherchent à satisfaire dans le conflit : « **je demande** ».

**5.** Rechercher des terrains d'entente, imaginer des solutions rencontrant les besoins de chacun : « **Que peut-on faire ou mettre en place pour satisfaire au mieux ces besoins ?** »

**6.** Mettre au point l'application des solutions choisies : « **Qui fait quoi, quand et comment ?** »

On peut envisager une période d'essai pour vérifier l'adéquation des solutions choisies ou pour les adapter si la situation change...

**7.** Clore et fêter l'entente.

Par exemple : partager un jus de fruit, une poignée de main,...

// Caro

J&S Hainaut oriental

(1) Cette fiche est inspirée de deux livres :

- Denis C., Hacken V., Lecocq J-F, Léonard S., Struelens, C. & Van Dorslaer C. (2000). *Graines de médiateurs*. Editions Mémor et Université de la Paix : Namur.  
- Cray E. (1997). *Négociateur, ça s'apprend tôt*. Université de la Paix : Namur.