



Dès que l'on place quelques personnes en interaction les unes avec les autres (équipes, groupes, etc.), les attitudes, les besoins et les intérêts de chacune, parce qu'ils sont différents, peuvent créer des tensions et des conflits.

Mieux vaut prévenir...

Les tensions et les désaccords sont des choses courantes dans un groupe. Mais lorsqu'on s'affronte, qu'on se méprise, qu'on se blesse, qu'on s'accuse, lorsque la confiance n'y est plus, il y a un conflit.

Certains comportements et certaines manières de faire peuvent diminuer les risques de tensions et de conflits dans un groupe.

- **Écouter**... cela entraîne la confiance et suscite la participation.
- **Faire confiance aux autres**... favorise les initiatives et la prise en charge.
- **Partager l'information et les expériences**... pour que tous les membres du groupe se sentent partie prenante et reconnus.
- **Intervenir sur le champ**... dès qu'on perçoit que quelque chose ne va pas (attitude d'une personne, non-dits, discussion qui dérape).
- **Responsabiliser les personnes**... peu importe les circonstances, rappeler aux membres du groupe que la seule chose sur laquelle une personne ait le contrôle, c'est sa propre attitude!
- **Parler en « je »** plutôt qu'en « tu ».

Quelques sources potentielles de conflits :

- Les personnalités différentes;
- La mauvaise communication;
- Les luttes de pouvoir;
- Les comportements et attitudes;
- L'arrivée de nouvelles personnes;
- Les conflits de valeurs et les batailles de principes;
- Les grands changements.





...que guérir!

Pour gérer un conflit, il faut :

- Reconnaître qu'il y en a un! Le temps n'arrangera pas les choses et il faut agir!
- Ne pas chercher de coupables. Tous et toutes sont partie prenante et en cause dans le conflit.
- Vérifier si le groupe veut et peut résoudre le conflit par lui-même ou s'il est préférable de demander à une personne de l'extérieur d'intervenir parce qu'elle serait plus objective.
- Bien identifier le conflit avec **tous** les membres du groupe si le conflit concerne tout le monde. Si c'est un conflit entre deux personnes, il est préférable de travailler alors uniquement avec les personnes concernées.
- Inviter chacun à formuler les solutions ou pistes d'action qui vont aider à résoudre le conflit.
- S'entendre sur la solution retenue qui fait que **tous** et **toutes** redeviennent à l'aise.
- Bien nommer les mesures ou actions à prendre et, si nécessaire, les personnes qui s'en chargeront.

Quelques « trucs » utiles

Choisir le bon moment pour parler du conflit et prendre le temps nécessaire : cinq minutes à la fin d'une réunion ne suffiront pas...

Demander aux personnes d'exprimer ce qu'elles vivent en parlant en « je » : « j'ai le sentiment », « je pense », « j'ai constaté », etc. Dès qu'on parle en « tu » ou en « ils, elles », le risque d'interprétation et d'accusation augmente.

Laisser les personnes s'exprimer jusqu'au bout : on ne coupe pas la parole, on ne cherche pas à répondre, on cherche à comprendre, à résoudre le problème, etc.





SUGGESTION DE DÉMARCHE POUR RÉGLER UN CONFLIT

Lors d'une rencontre spéciale, voici une série de questions à aborder qui pourraient aider à régler un conflit :

- 1) Est-ce un conflit de personnalité? De pouvoir? D'organisation ou de fonctionnement? Etc.
- 2) Personnellement, qu'est-ce que cela me fait vivre?
- 3) Peut-on identifier, comme personnes ou comme groupe, nos forces? Nos inquiétudes? Nos limites?
- 4) Peut-on cerner les enjeux importants (ce que nous gagnons ou ce que nous risquons) si nous réglons le conflit? Si nous ne le réglons pas? Autrement dit, qu'est-ce que nous gagnons à régler ou non le conflit?
- 5) Quelles valeurs et attitudes voulons-nous garder à tout prix comme groupe? Comme personnes?
- 6) Comment pouvons-nous solutionner ce conflit sans qu'aucune personne ne soit perdante et que le groupe soit gagnant?
- 7) Que décidons-nous? Ne pas oublier de préciser : Comment? Qui? Quand?

Il y a trois types d'information à se partager pour arriver à résoudre un problème ou un conflit

- Ce que je sais (faits, causes, principes).
- Ce que j'observe (problèmes, effets).
- Ce que je ressens (sentiments, intuitions).

