

Formation personnes de confiance:

Jean Maertens
CFIP

Quelques définitions: le conflit

Larousse:

« Opposition d'intérêts entre deux ou plusieurs parties dont la solution peut être recherchée soit par des mesures de violence, soit par des négociations, soit par l'appel à une tierce personne. »

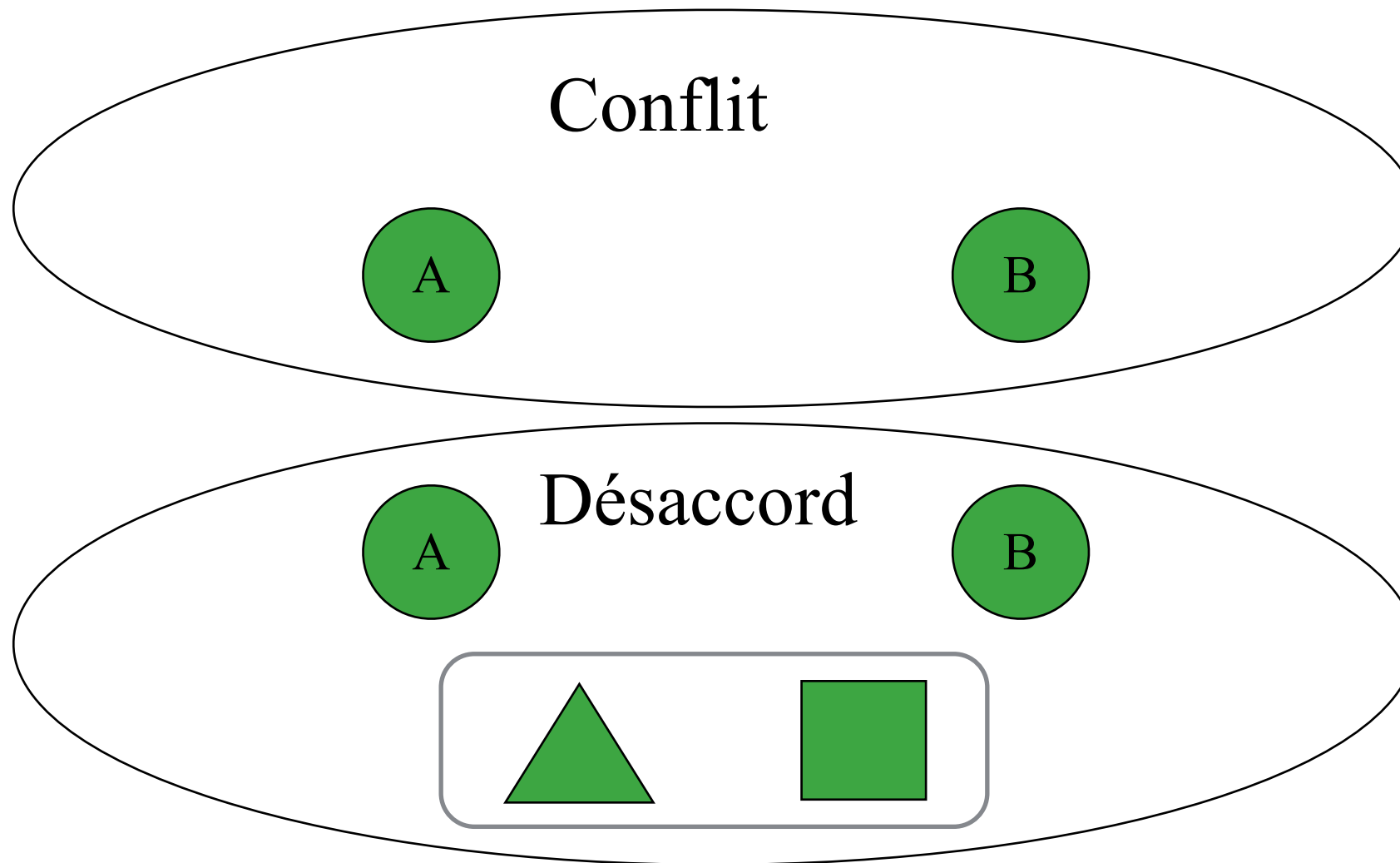
Pichault:

« Confrontation, affrontement de buts, plans, stratégies, développées de bonne foi mais avec des intérêts divergents par chacun des protagonistes. »

Foucher et Thomas

Processus impliquant des réactions émotionnelles et cognitives et des comportements qui commencent quand une partie perçoit qu'elle a été, selon elle, lésée par une autre partie ou que cette partie s'apprête à le faire. La partie qui se considère lésée ressent de la frustration ce qui va enclencher le conflit.

Le désaccord n'est pas le conflit!



La **médiation** est une pratique ou une discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information, éclaircir ou rétablir des relations. Ce tiers est neutre, indépendant et impartial.

Le **médiateur** favorise l'émergence d'une solution commune;

Le **conciliateur** fait des propositions selon son cadre de référence ou celui qu'il considère être celui des parties en conflits;

Le **négociateur/ avocat** représente l'une des parties;

L'**arbitre** ou **juge** rend une décision (au regard d'une loi ou d'une norme) qui impose une solution (vérité judiciaire);

Le **N+1** intervient au regard d'un règlement ou d'un objectif à atteindre.

Quelques définitions: Violence, agressivité, colère

La violence:

S'en prendre à l'intégrité physique ou morale de quelqu'un.

=> il s'agit d'un comportement physique ou verbal.

L'agressivité:

=> Il s'agit d'une pulsion (ou un instinct).

L'agressivité peut déboucher sur un comportement plus ou moins acceptable socialement.

La colère:

=> Il s'agit d'une émotion

L'accueillir permet souvent d'éviter des comportements inadaptés.

Identification d'une situation de conflit/ agressivité

Titre + émotion

- Contexte
- Éléments déclencheur (si il est connu)
- Acteur.ice.s
- Éléments visibles du conflit

Distinction essentielle!

Ressentis

Appartiennent
à la personne
qui les vit

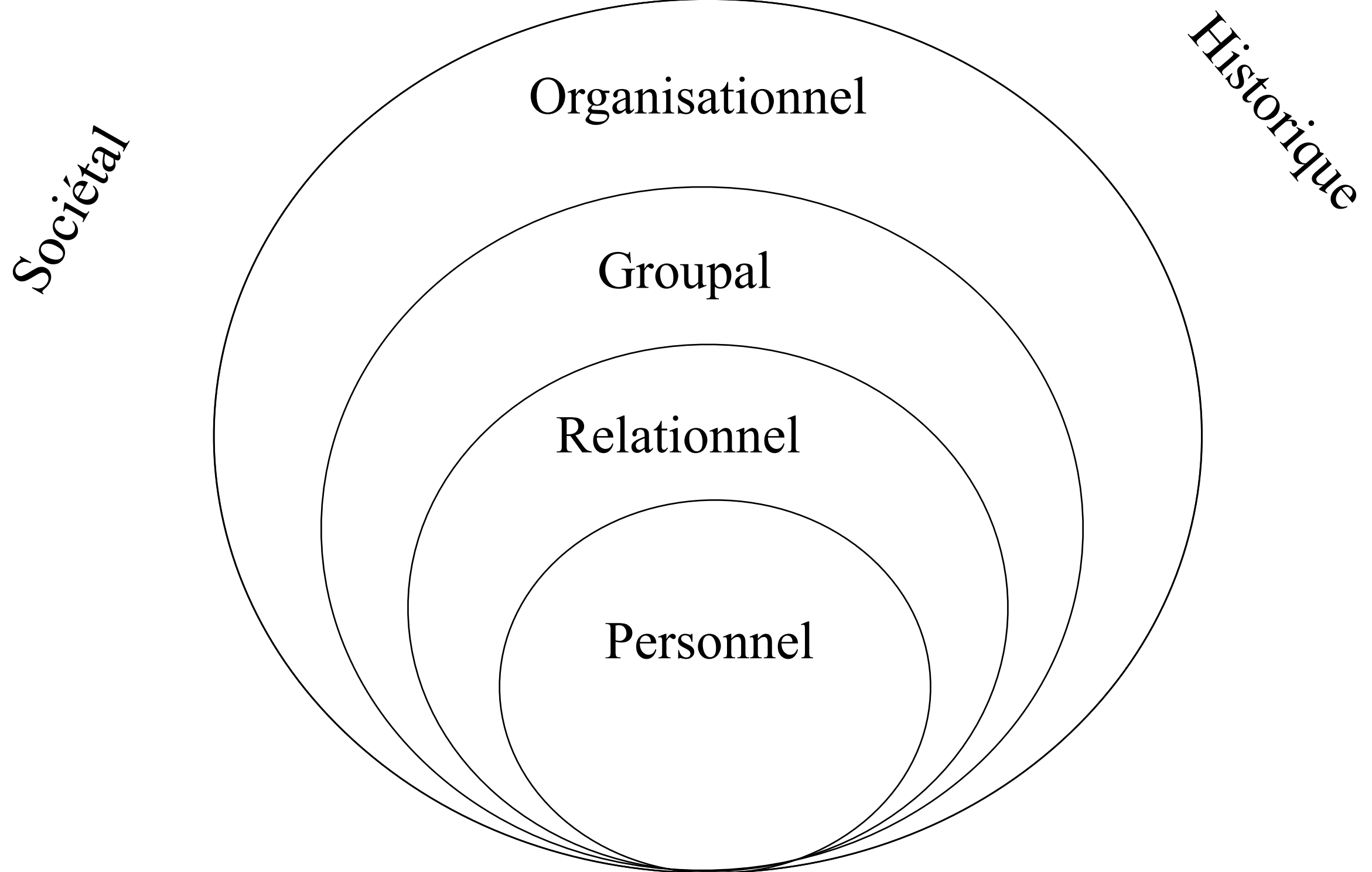
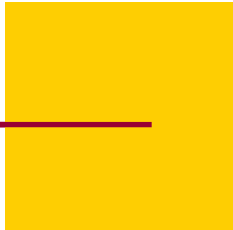
Faits

Ne se
discutent
pas.
Spécificité!!

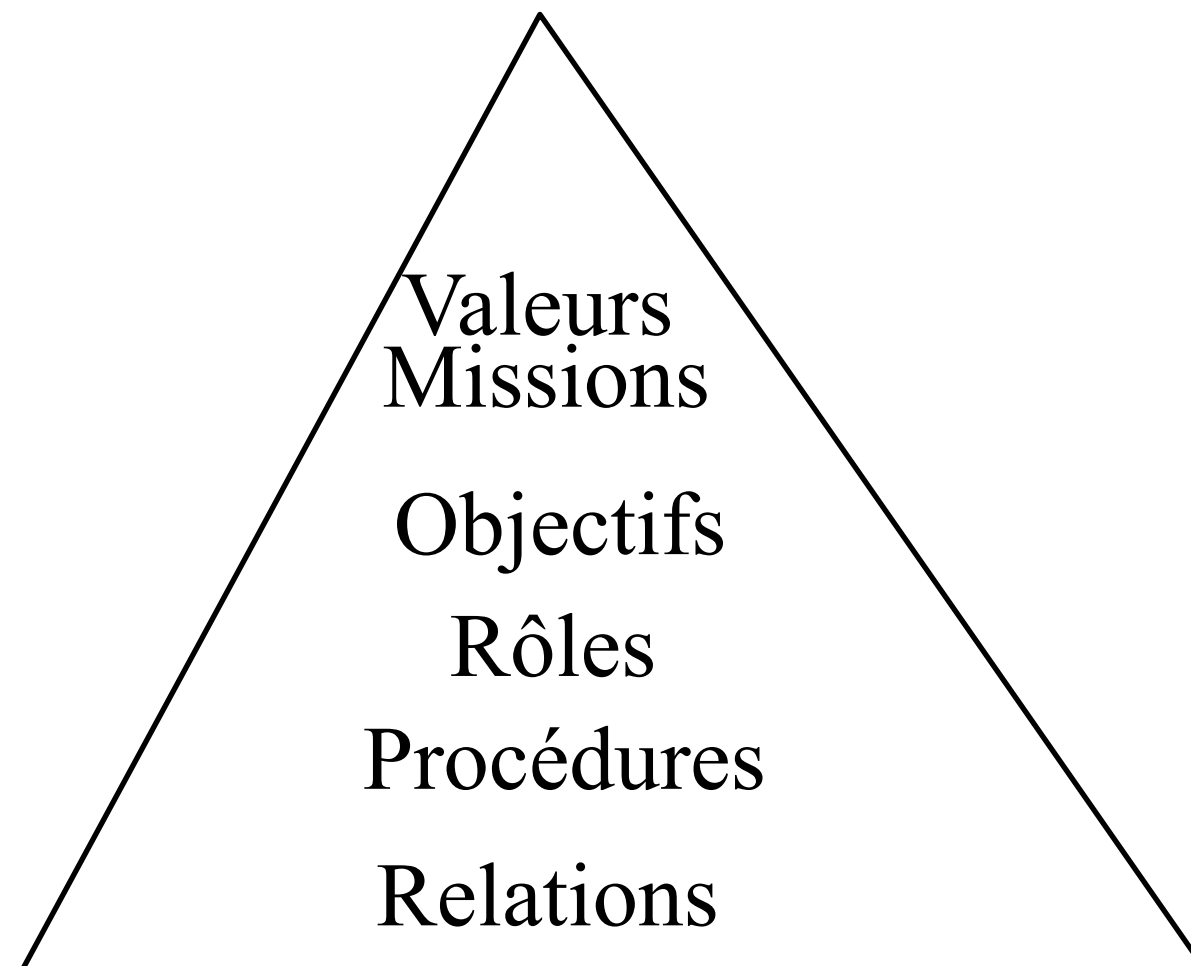
Opinions

... se
discutent

Grille d'analyse d'une situation problématique: Ardoino



L'équipe performante: modèle de Fry



“Grille de Crozier” dans le cadre du conflit entre À et B

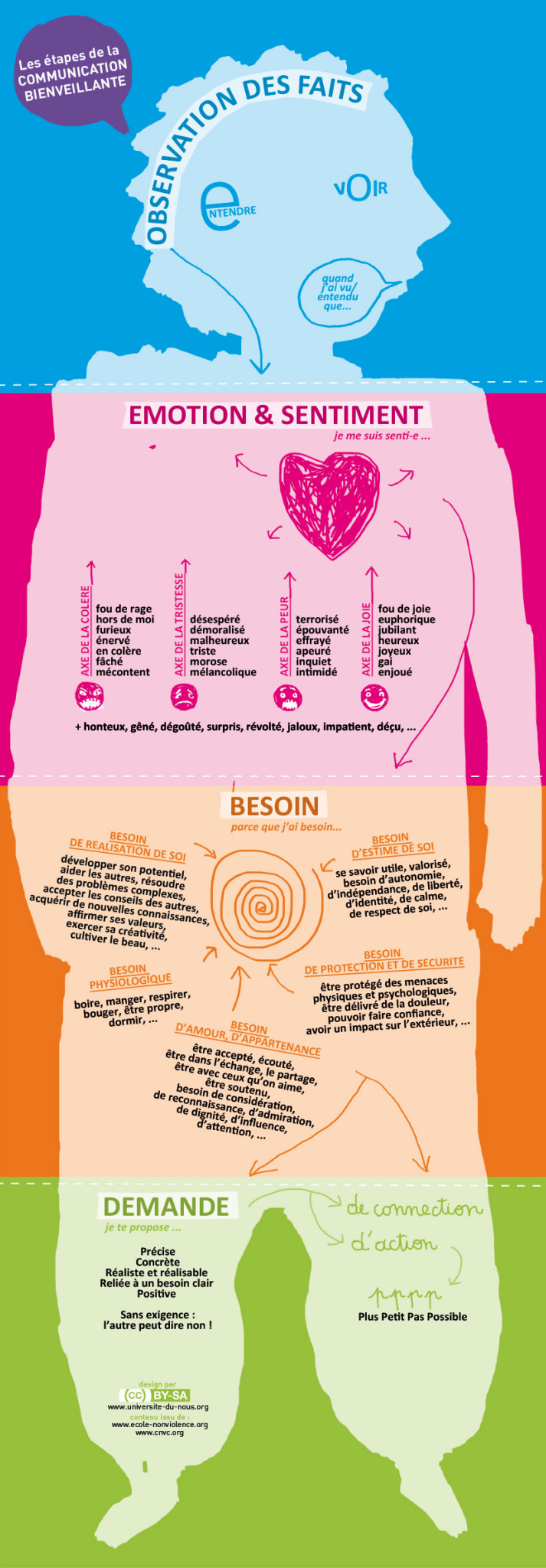


Acteurs Enjeux Objectifs Atouts Contraintes Stratégies

1 2 3 4 5

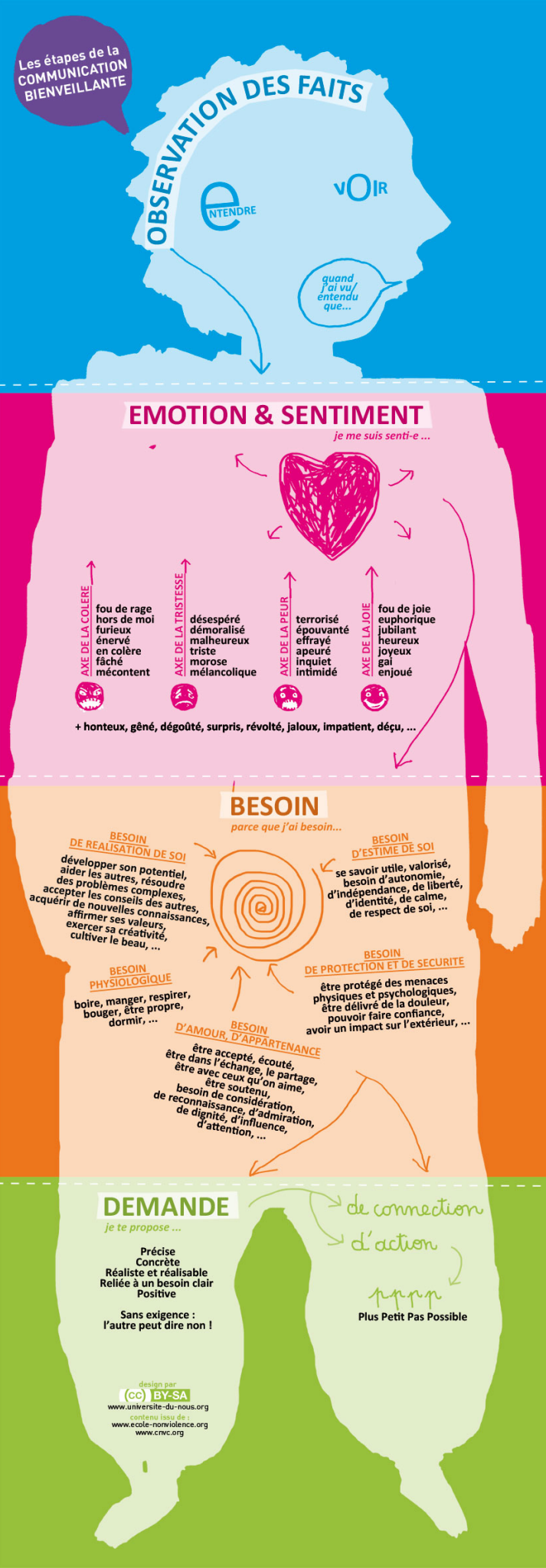
- Indépendance
- Impartialité - neutralité
- Confidentialité
- Facilitateur pas pourvoyeur de solutions
- Absence de procédure judiciaire (ou approchant)
- Centrer sur la recherche de solutions
- Participation libre
- Choix du lieu
- ...

	ChezA	Chez B	Chez A et B
Perception des faits			
Identifier les émotions			
Identifier les besoins			
Demandes			
Solutions			

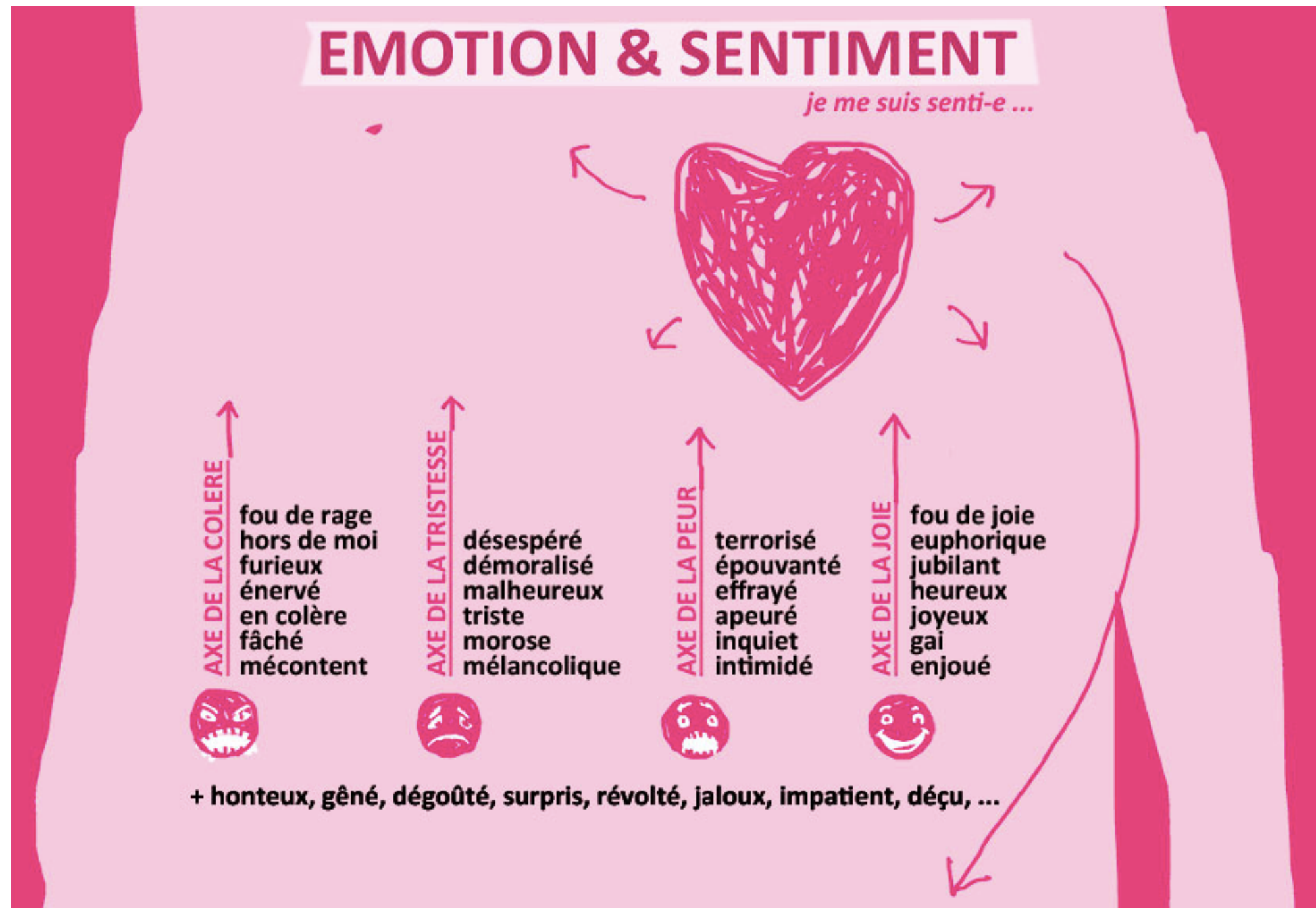


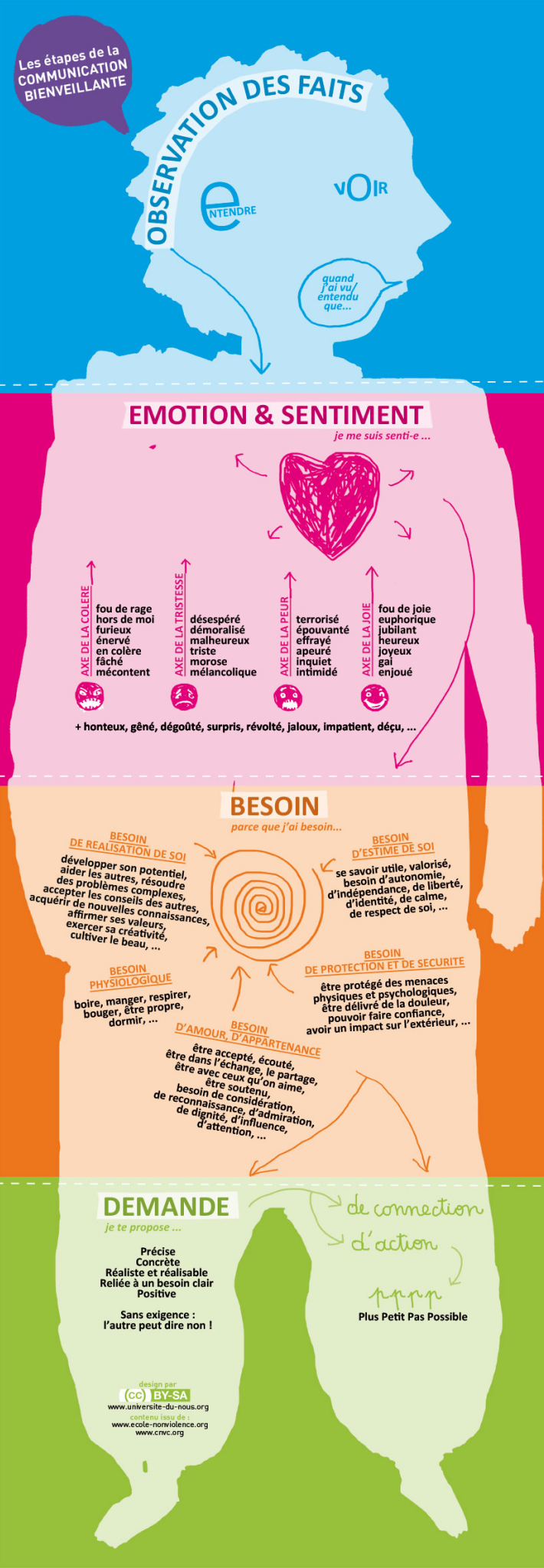
Les faits





Les émotions



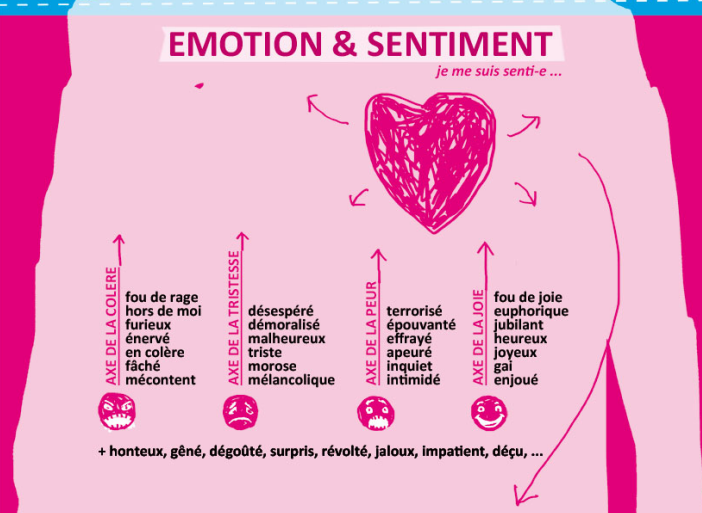


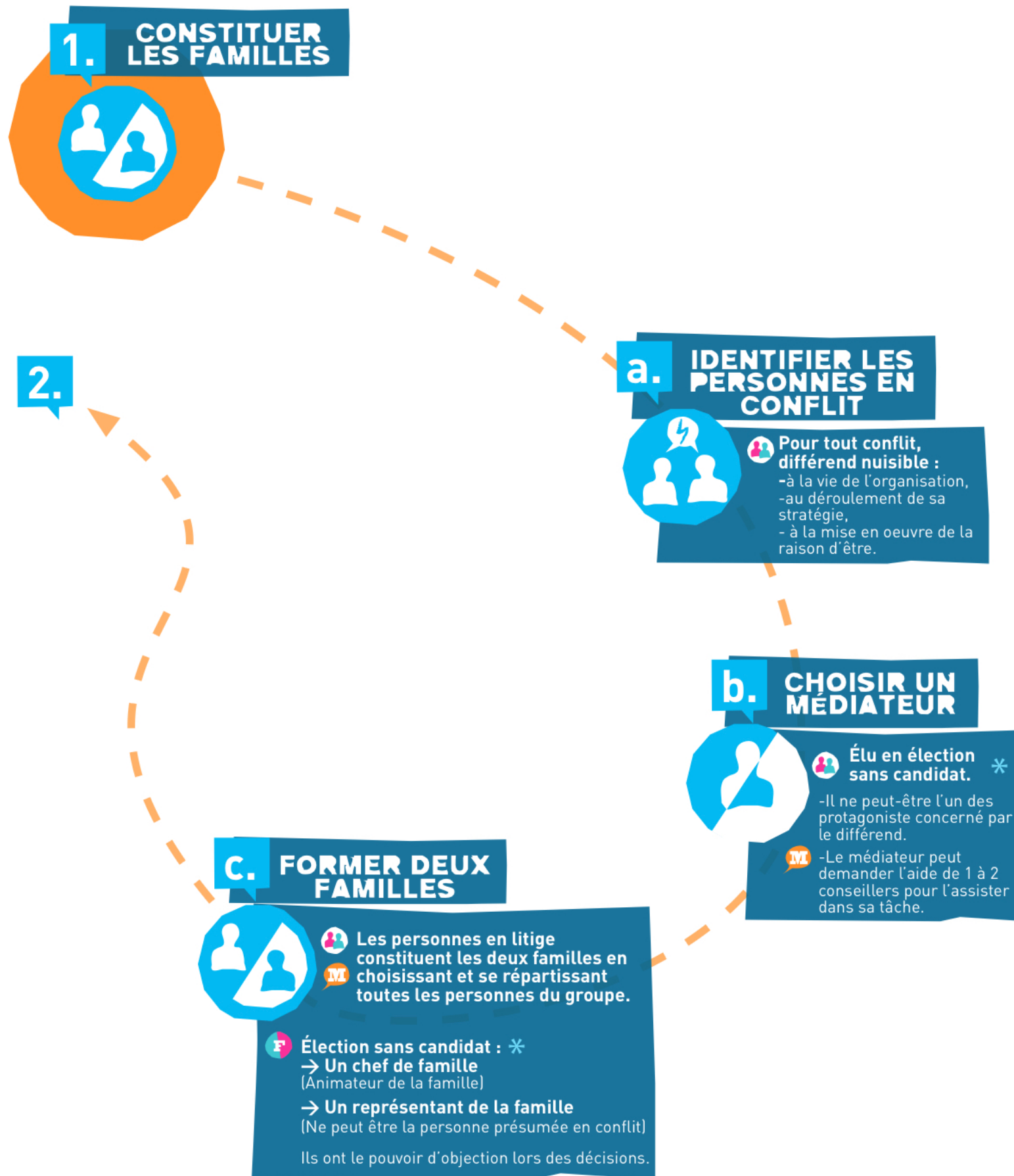
Les besoins





La (les) demande(s)







Réagir face à l'agressivité pour éviter le conflit : 10 propositions

U Réceptionner

■ Cadrer

▲ Trianguler

? Questionner

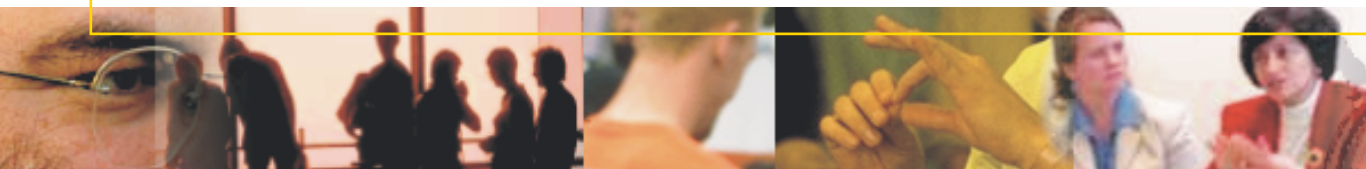
! Surprendre

i Informer

⬡ Temporiser

⊕ Eviter

↘
↗ Donner le choix
Métacommuniquer

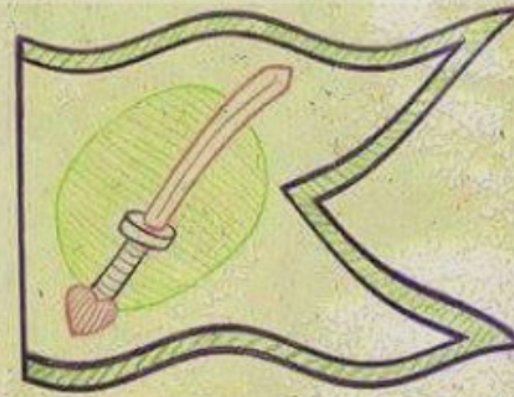


Les 4 accords toltèques

ou Comment devenir un chevalier des temps modernes

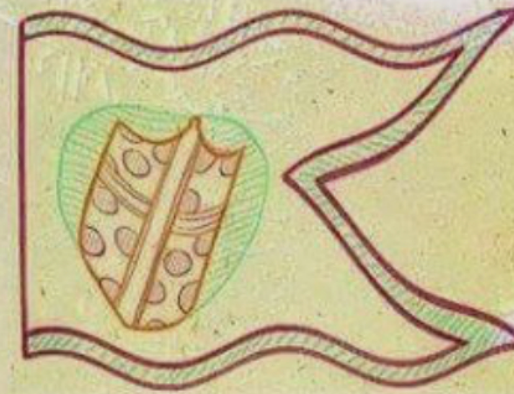
Mon **EPÉE**

Je parle avec intégrité
et respect



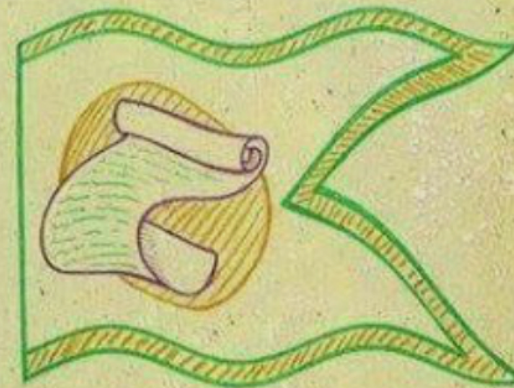
Mon **BOUCLIER**

Je ne réagis pas
de façon personnelle
aux paroles des autres



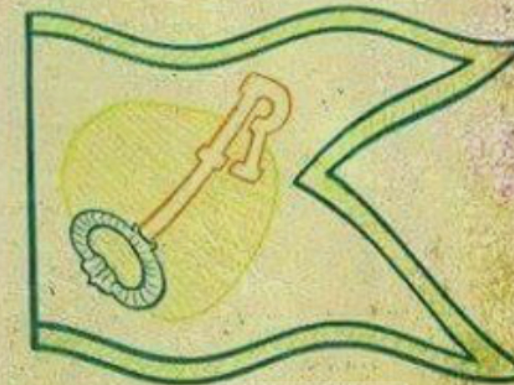
Ma **QUÊTE**

Je cherche la vérité,
à partir des faits



Ma **RÈGLE**

Je fais de mon mieux,
selon l'instant



Différentes étapes de la médiation

Phases	Contenu
Identifier le conflit	Quel est le conflit? Quel est le problème ? cf Objet du conflit
Analyser le conflit	cf <u>Crozier</u> cf <u>Ardoino</u> cf Fry
Phase exploratoire	Rencontres individuelles Quelle intensité du conflit? <u>Défouloir</u> (effet cathartique) Explorer les représentations du problème (quels sont les différents point de vue?) Recueillir les craintes éventuelles des protagonistes.

Différentes étapes de la médiation

Phases	Contenu
Mise présence de A et B	
1. Fixation d'un cadre	Durée: Rôles (surtout du 1/3, éventuellement de la GRH si elle est présente): neutralité - absence de partis pris... Objectifs Output Règles de fonctionnement et règles de protections Comportements plutôt que personne Identifier les faits Non-mise en demeure de répondre Parler en "je" + <u>Feed Back</u> (explicite) Déroulé de la réunion à venir.
2. Expression de chacun (expression avec écho)	A exprime son point de vue 1/3 re-formule 1/3 vérifie que la re-formulation convient à A Exercice inverse
3. Identification des besoins	1/3 identifie les besoins de A et de B
4. Propositions de solution	1/3 invite A et B à imaginer des solutions au problème 1/3 repère les zones de convergences des solutions proposées
5. Action	Définition d'un plan d'action et d'une évaluation.

Faire face à l'émotion des autres... comment faire?

Tendance à « réagir » à chaud:

- ✓ Juger/ faire la morale
- ✓ Interpréter: tu vis/ dis cela parce que
- ✓ Consoler/ s'identifier: Ca va aller..!
- ✓ Investigation: Qui? Quand? Comment?
- ✓ Proposer des solutions: « Tu devrais... »

Ces attitudes sont souvent inefficace à chaud!!!

Il est plus intéressant de se centrer sur le vécu afin de faire retomber l'émotion.

- ✓ Reformuler
- ✓ Pointer les aspects émotionnels

Conflit collectif: comment s'y prendre?

Que faire si un conflit dans une équipe se manifeste lors d'une réunion?

Eviter l'écrit!!

Les 3 C

=> Le cadre de sécurité

- Objectifs
- Rôles
- Timing
- Règles de fonctionnement
 - Bienveillance
 - Ecoute (entendre et réfléchir)
 - parler de comportement plutôt que des personnes
 - ne pas se justifier p.r. aux émotions

=> Contrat (clarification - Objections - consentement)

=> Contact: météo personnelle