

Repères pour aborder les conflits autrement

Entre désaccords, dialogue et recherche de solutions

Fiche de travail

Les conflits sont présents dans toutes les organisations.

Le conflit n'est pas forcément le signe d'un dysfonctionnement.

Il peut aussi révéler :

- ♦ des besoins qui n'ont pas été exprimés
- ♦ des attentes différentes
- ♦ des règles implicites qui mériteraient d'être clarifiées
- ♦ des difficultés de communication
- ♦ des enjeux de pouvoir ou de reconnaissance

Le conflit ne se résume pas à

Le conflit fait partie de toute relation humaine.

Ce sont souvent les réponses que nous lui apportons qui déterminent son évolution.

- ♦ une dispute
- ♦ une opposition de personnes
- ♦ un manque de bonne volonté
- ♦ une erreur de communication
- ♦ une situation à éviter à tout prix

Parler de conflit, c'est aussi reconnaître...

- ♦ que plusieurs réalités peuvent coexister
- ♦ que chacun perçoit une même situation à travers son expérience
- ♦ que les émotions influencent nos réactions
- ♦ que les besoins ne sont pas toujours exprimés clairement
- ♦ qu'une solution durable se construit rarement seule

Cette fiche ouvre des pistes de réflexion.

Elle ne propose ni recettes ni solutions, mais des points d'appui pour se questionner.

Elle ne remplace ni l'analyse collective, ni l'échange entre pairs, ni un cadre de formation.

Les conflits peuvent aussi permettre de...

- ♦ clarifier une situation
- ♦ améliorer une collaboration
- ♦ renforcer la confiance
- ♦ faire évoluer des pratiques
- ♦ construire des solutions plus adaptées

Quelques questions pour nourrir la réflexion

- ♦ Qu'est-ce qui est réellement en désaccord ?
- ♦ Ai-je pris le temps d'écouter le point de vue de l'autre avant de chercher une solution ?
- ♦ Quels besoins ou préoccupations semblent s'exprimer derrière les positions de chacun ?
- ♦ Quelles émotions sont présentes ? Sont-elles reconnues ou mises de côté ?
- ♦ Que faudrait-il pour que le dialogue puisse reprendre ?

Ces questions n'ont pas vocation à apporter une réponse immédiate. Elles invitent à ralentir, à mieux comprendre la situation et à ouvrir un espace de dialogue.

Dans les pratiques professionnelles, certains écueils sont fréquents

- ♦ vouloir résoudre trop vite
- ♦ chercher un responsable plutôt que comprendre la situation
- ♦ éviter le conflit jusqu'à ce qu'il devienne plus difficile à traiter
- ♦ confondre désaccord et attaque personnelle
- ♦ penser qu'une solution est forcément gagnant·e / perdant·e

Aborder un conflit autrement ne garantit pas...

- ♦ que tout le monde sera d'accord
- ♦ qu'une solution apparaîtra immédiatement
- ♦ que les tensions disparaîtront
- ♦ Cela peut néanmoins permettre de :
 - ♦ restaurer le dialogue
 - ♦ mieux comprendre les enjeux de chacun
 - ♦ renforcer les relations de travail
 - ♦ construire des accords plus durables
 - ♦ développer une culture du dialogue au sein des organisations

À retenir

Le conflit n'est pas toujours le problème.

C'est souvent la manière dont nous le vivons, l'évitons ou l'abordons qui fait la différence.

Cette fiche ouvre des pistes de réflexion.

Elle ne propose ni recettes ni solutions, mais des points d'appui pour se questionner.

Elle ne remplace ni l'analyse collective, ni l'échange entre pairs, ni un cadre de formation.