

## Gestion de Conflits

Le conflit, une réalité inévitable !

Les conflits surviennent partout, au travail, entre des groupes de notre société, dans nos propres dynamiques familiales, dans nos relations interpersonnelles et même à l'intérieur de nous. Ils sont omniprésents, revêtant une multitude de déguisements.

Malgré toute la bonne volonté possible, les conflits surgissent et peuvent parfois démobiliser la communauté ou encore arrêter complètement les projets. La façon de percevoir les conflits aura un impact sur notre attitude face à leur résolution. Cependant, les conflits bien gérés peuvent aussi faire avancer les choses ! C'est souvent au sein de débats que naissent les idées les plus créatives...

Les principales causes du conflit :

Conflits reliés à la tâche	Conflits Interpersonnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Désaccord au niveau de la tâche</li> <li>▪ Différence de priorités</li> <li>▪ Planification insuffisante</li> <li>▪ Manque d'informations</li> <li>▪ Ambiguïté du mandat, des consignes</li> <li>▪ Responsabilités mal définies</li> <li>▪ Incertitude au sein du milieu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conflit de personnalité</li> <li>▪ Valeurs différentes</li> <li>▪ Lutte de pouvoir</li> <li>▪ Caractère différents</li> <li>▪ Style de communication</li> <li>▪ Besoin de reconnaissance</li> <li>▪ Culture différente</li> </ul>

### Conseils .....Conseils.....conseils....conseils...

**Identifier le type de conflit, la source du problème en veillant à recueillir les informations pertinentes et en entendant chaque partie.**

**Pour un problème lié à la tâche :** suggérer une meilleure organisation pour une meilleure planification des actions.  
Ex : réaliser un ordre du jour et procès-verbal pour chaque rencontre, clarifier les objectifs, déterminer les thématiques d'actions (quelles sont les thématiques qui nous intéressent, sur lesquelles nous avons envie de communiquer? Qu'avons-nous envie de dire ?), établir un planning d'activités.

**Pour un problème interpersonnel :** si nécessaire, instaurer une rencontre et favoriser le dialogue.

Quelques astuces pour que cet échange soit positif...

→Établir un temps de rencontre avec l'autre partie avec des bases communes d'échange (le ton, le rythme, objectif de la rencontre, nos objectifs communs).

→Favoriser le "je" et non le "tu" accusateur.

→Opter pour l'écoute active : reformuler les propos de l'autre, en nommant au besoin son ressenti.

→Demeurer au présent, éviter d'aller trop dans le passé.

→Identifier les pistes de solutions.

→Réaliser un plan commun.

→Prévoir une rencontre ultérieure afin de vérifier si le plan commun est réaliste et se réalise tel que prévu.