UP2 Exercer son activité en accueil collectif

T4 - Coopérer avec l'ensemble des acteurs concernés dans un but de cohérence, d'adaptation et de continuité de l'accompagnement

DES ELEMENTS DE RESOLUTION DE CONFLIT

Savoir affronter et résoudre les conflits relationnels dans sa vie professionnelle constitue un des outils de prévention des risques de violence verbale, physique et psychologique. On ne peut nier qu'un conflit mal ou non résolu peut provoquer de profondes perturbations dans les relations personnelles, interpersonnelles et dans la dynamique d'un groupe. Cependant, un conflit peut s'avérer constructif s'il est bien géré. Il permet :

- De clarifier une situation confuse ;
- De favoriser l'apparition de solutions créatives ;
- D'assainir le climat dans une relation ;
- D'apprendre à s'adapter et à évoluer.

Pour se préparer à réagir efficacement contre les conflits, il est important de comprendre la dynamique même du conflit, puis de repérer les issues possibles pour retenir celles qui seront les plus efficaces.

LES FACTEURS D'UN CONFLIT

Les conflits de buts : dans ce genre de conflit, les protagonistes cherchent à atteindre des buts qui sont fondamentalement opposés et menacent ceux de l'autre. Seule la reconnaissance des buts de chacun permet de trouver un compromis.

Les conflits de jugement : même si les protagonistes sont d'accord sur un objectif commun, ils sont opposés quant à la façon d'y parvenir. Les divergences portent sur des points de procédure ou d'opinion. Chacun met en doute les positions de l'autre. La résolution de ce type de conflit de jugement nécessite de la part de chacune des parties : une bonne communication, de la précision dans l'argumentation et un effort de compréhension mutuelle pour être certain que chacun opère bien sur les mêmes bases de départ.

Les conflits de valeurs : l'un des protagonistes évalue l'autre selon des normes de comportement donné en fonction de son cadre de référence, de ses valeurs et de ses croyances. La résolution de ce type de conflit ne passe que par la reconnaissance et l'acceptation des valeurs, normes de l'autre. Des excuses ou des réparations sont souvent nécessaires.

Bon à savoir

Souvent les conflits résultent d'une combinaison de ces trois facteurs ce qui rend difficile l'identification précise de chaque cause d'un conflit et la recherche de solutions appropriées.

LES STRATEGIES DE COMPORTEMENTS FACE AU CONFLIT

Dans un conflit, on peut adopter différentes stratégies en fonction des objectifs visés et de la perception que l'on a de ce conflit. Le comportement d'une personne dans un conflit s'établit toujours entre ces deux principales positions :

- **La position autoritaire** : la personne cherche à satisfaire ses propres intérêts ;
- **La position de coopération** : la personne cherche à satisfaire les aspirations des autres.
- On peut repérer une troisième position « hors conflit » : **l'évitement ou la fuite**. L'individu nie l'importance du

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

conflit. Les émotions sont réprimées. On fuit pour ne pas aborder le conflit. Cela a pour conséquence de ne pas régler le problème. On se dirige dans une impasse sans pour autant diminuer la frustration ou la colère des protagonistes. Le conflit demeure latent et risque d'exploser à tout instant. Dans tous les cas, il parasite, même inconsciemment, la relation et la qualité du travail. L'autre ne connaît pas notre pensée, ignorent ou ne comprend pas ce qui se passe. Les situations se répéteront inévitablement.

LES ISSUES ENVISAGEABLES D'UN CONFLIT

L'accommodation : C'est une position où l'on est très peu autoritaire et très coopératif. Cette attitude vise avant tout à acheter « la paix ». On veut à tout prix apaiser les tensions. On évite alors une confrontation et on accorde le crédit à l'autre partie. Cette attitude a pour conséquence de donner satisfaction à autrui mais de laisser à la personne qui l'adopte un sentiment de frustration et d'impuissance. De plus, on encourage l'autre partie à réclamer toujours plus.

La rivalité : c'est un positionnement où l'on est uniquement préoccupé par la satisfaction de ses propres intérêts personnels au détriment de ceux des autres. Il s'agit de la position très autoritaire et d'une absence totale de coopération.

Le compromis : cette attitude engendre de longues et laborieuses négociations de type « donnant-donnant ». Le compromis se situe à mi-chemin entre l'accommodation et la rivalité. « Si je te concède quelque chose, que me donneras-tu en retour ? ». Au terme des négociations, chacun peut avoir l'impression d'avoir gagné quelque chose. Cette stratégie n'est pas toujours aussi profitable qu'elle en a l'air. La satisfaction est toujours partielle puisqu'il doit y avoir des concessions de part et d'autre. Le compromis est acceptable dans les conflits où les relations ne seront pas durables mais il est risqué dans les conflits où les relations sont durables.

La collaboration : elle exige un investissement personnel important en termes de compréhension, de patience. Chaque partie doit être capable d'exprimer ses objectifs personnels tout en considérant les objectifs de l'autre. Elle permet la satisfaction de ses propres objectifs tout en respectant la poursuite du but commun. Cette stratégie de collaboration est judicieuse lorsque les deux parties souhaitent améliorer les relations d'une manière durable.

DES CONSEILS POUR GERER UN CONFLIT

- Repérer tous les paramètres du conflit :
  - Les protagonistes : soi, les autres et les aptitudes de chacun face au problème.
  - La situation : les signes du problème, le problème lui-même et les options de solution.
- S'interdire les parasites de la relation d'aide : jugement, projections, interprétation ;
- Pratiquer une écoute active : on questionne en émettant des hypothèses pour cheminer avec l'autre afin de mieux comprendre le problème ;
- Reformuler ce que l'autre a exprimé afin de s'assurer qu'on ne déforme pas les propos de l'interlocuteur et que l'on a bien compris ;
- Evaluer les capacités des autres personnes :
  - On peut fragiliser une personne qui n'est pas habituée à s'exprimer ;
  - On peut aller trop vite et renvoyer un vécu que la personne ne peut pas entendre dans l'immédiat
  - Si on utilise la reformulation d'une manière systématique et mécanique, on obtient des dialogues de perroquets dont les notions d'empathie et de présence affective à l'autre disparaissent totalement. On risque alors de provoquer un blocage de la communication.
- Permettre à l'autre d'exprimer ses difficultés, ses souffrances, son vécu.

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.