



Module 3 : Gestion des conflits

En tant que leader de votre communauté, votre façon de gérer les conflits aura une incidence très importante sur la façon dont vous réussirez à gagner le respect des autres.

Nos expériences de vie façonnent notre manière de vivre et d'interpréter les conflits. Le fait de vivre un conflit a-t-il un effet stimulant sur vous, ou vous vous renfermez et évitez de telles situations?



Pour développer une approche efficace pour gérer les conflits, nous devons d'abord comprendre la relation que nous avons avec ceux-ci.



Activité 1 : Comprendre les conflits

1. Écrivez ce que les conflits représentent pour vous, ou comment vous vous retrouvez en pareille situation. Réfléchissez à votre relation avec les conflits et décrivez-la ci-dessous. Soyez prête à partager votre réponse.

Les conflits interpersonnels peuvent survenir lorsque les préoccupations de deux personnes ou plus semblent incompatibles.

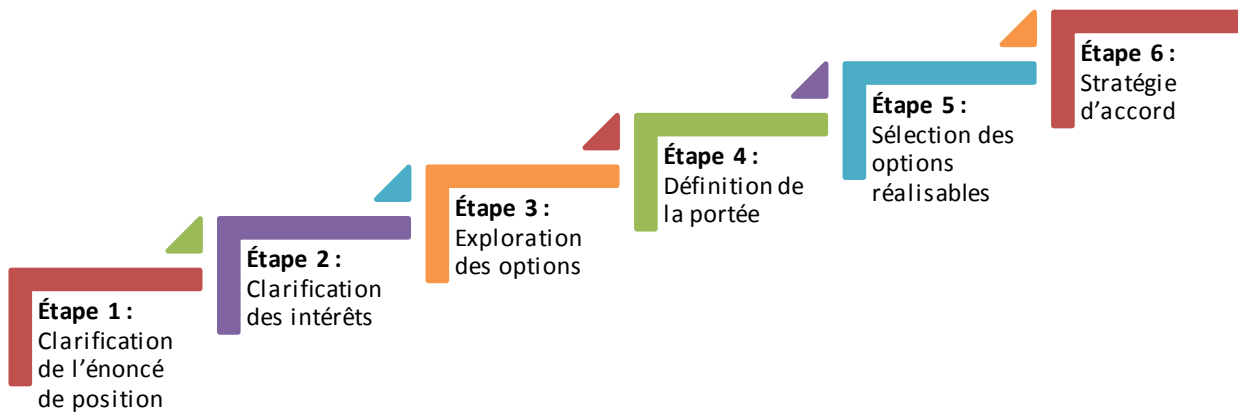


De nombreux modèles de gestion des conflits peuvent vous aider à mieux aborder et résoudre les conflits. Pour le présent atelier, nous nous concentrerons sur la distinction entre un « intérêt » et une « position ». Pour ce faire, vous devez avoir de bonnes capacités d'écoute, vous efforcer de demeurer intéressée par la question étudiée et éviter de vous mettre sur la défensive pour bien comprendre les points de vue opposés exprimés.

Avant de commencer, réfléchissez à un conflit qui pourrait surgir entre les membres d'une communauté et que vous pourriez devoir gérer en tant que dirigeante politique. Décrivez le scénario :

Nous allons examiner une méthode souvent utilisée en méditation lorsque les deux parties opposées sont prêtes à échanger sur leurs points de vue divergents ou leur conflit dans le but de dénouer l'impasse de manière pacifique et productive.

Pour ce faire, nous intégrerons les étapes suivantes.



Étape 1 : Clarification de l'énoncé de position

Ce que chacun veut

Pour mieux comprendre la cause première du problème, nous devons porter attention à la position exprimée par chacune des parties impliquées dans le conflit. Une position est souvent exprimée sous la forme d'une déclaration du genre : « Je ne veux pas qu'une route soit construite sur ces terres ». Les positions sont souvent des déclarations superficielles sur la position d'une personne ou d'une organisation et donnent rarement un aperçu des motivations, des valeurs ou des intérêts sous-jacents. Une fois que vous avez l'impression



de bien comprendre ce que veut chacune des parties en conflit, vous pouvez passer à l'étape suivante pour explorer les intérêts de chacune.

Étape 2 : Clarification des intérêts

Pourquoi chacun défend un intérêt

Grâce à une écoute active habile, il est possible de cerner les raisons sous-jacentes aux positions exprimées, à savoir les intérêts derrière la position prise dans une situation de conflit. Ainsi, en contestant la construction d'une route, la population exprime que le tracé prévu traverse une terre sacrée pour la communauté environnante. Les déclarations d'intérêt évoquent les raisons, les valeurs ou les motivations sous-jacentes des parties concernées. Les intérêts expliquent pourquoi une personne adopte une position donnée.

Étape 3 : Exploration des options

Lorsque les intérêts ont été définis, il convient d'explorer les solutions qui pourraient satisfaire aux exigences de chaque partie. Par exemple, la route pourrait être construite ailleurs ou pourrait surplomber les terres sacrées grâce à une chaussée surélevée. On pourrait aussi déplacer les objets se trouvant sur les terres sacrées vers un endroit idéal au sein de la collectivité. C'est à ce stade qu'a lieu une réflexion commune et que des idées et des suggestions créatives sont proposées. Aucune valeur n'est accordée aux diverses options exprimées à cette étape. Il est aussi bon d'avoir plusieurs options susceptibles de satisfaire aux exigences de toutes les parties.

Étape 4 : Définition de la portée

À ce stade, il convient de dresser la liste des critères à prendre en considération pour choisir une option viable. Par exemple, le temps et l'argent doivent être considérés en fonction de ce qui est disponible et raisonnable.

Étape 5 : Sélection des options réalisables

En utilisant la portée de la question décrite à l'étape 4, vous pouvez maintenant examiner toutes les options décrites à l'étape 3 et rayer celles qui ne satisfont pas aux critères de la portée. Il ne vous restera alors que les options qui peuvent être avantageuses pour toutes les parties.

Étape 6 : Stratégie d'entente

Si plusieurs options correspondent à la portée de la question, il faudra peut-être s'entendre sur la manière de choisir l'option finale. Dans la plupart des cas, il y aura soit un vote, soit une prise de décision par une personne en position d'autorité.



Activité 2 : Gérer les conflits

C'est maintenant à votre tour de mettre en pratique chacune des étapes que nous venons de voir. À l'aide du tableau qui suit, choisissez avec une partenaire un scénario de conflit que vous examinerez ensemble. Vous pouvez choisir l'un des scénarios de conflit que vous avez notés plus tôt dans ce module. Vous adopterez chacune une position opposée aux fins de l'exercice.

Remplissez le tableau suivant.

	Partie 1	Partie 2
Position <i>Ce que l'autre veut.</i>		
Intérêt <i>Pourquoi l'autre a-t-il cette position?</i>		
Options <i>Solutions possibles qui pourraient satisfaire aux exigences des deux parties.</i>		
Portée <i>Ressources qui détermineront si une option est possible ou non, comme le temps ou l'argent.</i>		
Sélection des options réalisables <i>(Quelles sont les options restantes après la sélection selon la portée?)</i>		
Stratégie d'entente		



En utilisant ce processus de gestion des conflits en six étapes, vous démontrez vos compétences à travailler en collaboration avec des parties en conflit. Si vous suivez ces six étapes, toutes les parties devraient arriver à une solution qui répondra à leurs exigences sous-jacentes.

Ce processus, très efficace avec des parties en conflit qui tiennent à demeurer en relation, ne convient toutefois pas à tous les types de conflits. Ces étapes proposent une approche collaborative pour gérer le conflit; or, la collaboration n'est pas toujours l'approche qui convient le mieux. Il est important de choisir l'approche la mieux adaptée au conflit en se fondant sur le contexte et le résultat visé.

Résumé

En tant que leader de la communauté, vous devez être prête à faire face régulièrement à des situations conflictuelles et reconnaître que les conflits comme tels ne sont pas nécessairement des expériences négatives. Les conflits peuvent en effet favoriser la création de liens, la compréhension mutuelle et l'innovation. Réfléchissez à ce que vous avez appris avec la résolution de conflits.

Notes supplémentaires
