

LA GESTION DES CONFLITS

Introduction

Conflit :

Étymologie : du latin conflictus = choc ; rencontre d'éléments, de sentiments contraires qui s'opposent

Synonymes : antagonisme, tiraillement, opposition, , discorde, lutte, combat, conflagration

Quelques types possibles : Conflits d'intérêt, de valeurs, de passions, de juridiction,

Conflit social, conflit de génération, conflit socio cognitif

Conflit intérieur, conflit ouvert

Le conflit fait partie de notre quotidien, il est une forme des interactions humaines . Il est souvent un signe invitant à prendre en compte :

- l'expression d'un besoin
- l'expression d'une conviction
- la manifestation d'un problème à résoudre

Il peut prendre des formes très discrètes (retrait, absence, éloignement,.....) comme il peut prendre des formes violentes (injures, coups,....) . Au delà de l'expression " gérer les conflits ", l'enjeu est, comme le propose C Rojman, celui de **transformer la violence** .

Il y a nécessité à pouvoir transformer la violence vitale

Sans violence, on a un ordre fossile (celui des cimetières), avec la violence on a l'ordre

barbareIl s'agit de sortir de cette opposition , développer l'empathie : créer un monde

inter subjectif . La négociation permet l'évolution S'il est indispensable de poser les

interdits il est aussi indispensable de pouvoir les critiquerLe débat est le premier temps

de l'éthique ? Si vivre nécessite la violence il faut créer des organes de coexistence (Boris

Cyrulnik : colloque " Transformer la violence " Arles janv2000)

UNE TYPOLOGIE DES CONFLITS (C Moore)

Les conflits factuels

Conflits issus d'un fait qui donne lieu à une divergence :

acte manqué, information non faite ou mal passée, propos ou acte considéré comme agressifs

Résolution :

parvenir à un accord sur les faits , un accord sur le recueil de données ;définir les critères communs pour évaluer ces données

Les conflits d'intérêts

Conflits issus d'une divergence entre ce qui est visé par les différents acteurs .

Désaccord sur le produit d'une action , ce sur ce qui en sera retiré

Résolution :

se concentrer sur les intérêts et pas sur les positions , rechercher des critères objectifs, rechercher des moyens pour accroître les ressources ou les options , développer des solutions comportant un bénéfice mutuel .

Les conflits structurels

Conflits liés à un enjeu de pouvoir , à la propriété , au contrôle de ressources

Résolution :

redistribuer le contrôle, le pouvoir, l'autorité; établir un juste et mutuel processus décisionnel

modifier les moyens d'influence des parties ou l'environnement physique, temporel ,

Les conflits de valeurs

Conflits liés à la défense de valeurs différentes, à évaluation différente de ce qui se passe

Résolution :

Permettre aux parties d'être en accord ou en désaccord, établir les critères d'évaluation d'idées ou de comportement, rechercher des objectifs partagés par les deux parties , déterminer ce qui permettrait de définir le problème autrement qu'en terme de valeur

Les conflits relationnels

Conflits plutôt répétitifs liés aux personnes en présence et qui déclenchent des émotions fortes

Résolution :

Permettre , en la contrôlant l'expression des émotions ; clarifier les perceptions et construire des perceptions positives , améliorer la quantité et la qualité de communication .

LES MODES DE RÉOLUTION DES CONFLITS

Résolutions "primaires"

La fuite ou l'évitement

Je pars du lieu du conflit , j'évite certaines personnes , je fais comme si de rien n'était,

L'abandon ou la soumission

J'abandonne mes droits, mes envies ; je laisse à l'autre tout le champs libre ; j'accepte toutes les exigences de l'autre

L'agression ou le combat

Je cherche à vaincre l'autre, à le faire plier , à le soumettre à ma volonté

Ces trois modes de résolution laissent , en général , une perception négative de la situation et de sa résolution . Ils laissent généralement la porte ouverte à des reproductions du conflit qui n'est pas vraiment résolu .

Résolutions "évoluées"

L'action en justice

Je fais appel à quelqu'un qui en mesure d'arbitrer le conflit et d'y apporter une solution juste et respectable . La forme la plus formelle étant le passage en tribunal

La négociation ou la médiation

Je cherche une conciliation , une négociation possible éventuellement en faisant appel à un tiers qui jouera le rôle de médiateur .

La négociation

On peut distinguer deux modes de négociation :

La négociation compétitive

C'est forme "atténuée" d'agression ou de combat . Elle fonctionne dans le modèle gagnant / perdant . Il s'agit de maximiser ses gains au dépend de l'autre . Cette forme de négociation a tendance à relancer le conflit sous forme d'une revanche à prendre .

La négociation coopérative

Elle fonctionne sur le modèle gagnant / gagnant et recherche une solution accordant des avantages mutuels .

La médiation

Elle réintroduit la présence d'un tiers qui permette de sortir de la dualité conflictuelle; Le médiateur est celui qui peut permettre de trouver une solution accordant des avantages mutuels . Il représente également l'intérêt que prend la communauté dans la résolution du conflit .

L'accord de médiation :

Il reprend les solutions acceptées par les deux parties. Il est rédigé de façon claire . Il vérifie les engagements pris par chacun . Il envisage un suivi de l'exécution de cet accord .