



Dr Élan



« Cher Dr Élan,

Depuis quelques mois, il y a sans cesse des conflits entre les membres de notre PJ et, parfois, des malentendus au sein du comité. Comment pouvons-nous nous attaquer à ces problèmes sans que quiconque ne soit négligé ou même ne doive quitter le PJ ? »

Il est avant tout essentiel que les parties en conflit soient sérieusement prêtes à trouver ensemble une solution. La plupart du temps, choisir une personne impartiale ou un-e responsable pour mener la discussion peut aider. Il faut toutefois veiller à ce que la discussion se déroule de manière juste et constructive.

Une discussion visant à résoudre un conflit comporte sept phases :

1. Préparation

- ▶ Les personnes impliquées doivent être invitées à la discussion et être informées du temps qu'elle durera probablement. Le lieu de la rencontre est aussi un élément central. Il faut éviter toute interruption ou tout dérangement.
- ▶ Planifier la discussion : de quoi faut-il parler ? De quelle manière faut-il mener la discussion ? Quelles mesures prendre en cas de non-respect des règles ?

2. Début de la discussion

- ▶ La personne menant la discussion doit expliquer son rôle de médiatrice neutre aux parties impliquées : elle les soutient dans leurs efforts pour trouver une solution au conflit.
- ▶ Sans porter d'accusation (!), le/la médiateur-trice présente brièvement la situation et souligne l'objectif de la discussion : trouver une solution juste.
- ▶ Les parties concernées décrivent alors le conflit de leur perspective : les personnes parlent chacune à leur tour. La discussion peut commencer.

3. Spécification de la situation actuelle et de la situation souhaitée



- ▶ Les deux parties en conflit discutent de la situation : quelles sont les difficultés et les inconvénients que présente la situation actuelle ? Qu'est-ce qui est dérangent et pesant ?
- ▶ Une fois ces éléments clarifiés, il convient de passer à l'analyse des objectifs : qu'attendent les deux parties ? De quoi ont-elles besoin pour cela ?

4. Identification des points essentiels

- ▶ Quels sont les points communs ? Dans les conflits les plus importants également, il y a des questions sur lesquelles les deux parties sont d'accord. La discussion aide les personnes impliquées à les reconnaître – cela lie et apporte des solutions importantes.
- ▶ Sur quels points les deux parties ne s'entendent-elles pas ? À quel propos ont-elles besoin ou attendent-elles quelque chose de différent ?

5. Conception de solutions

- ▶ Après que les parties en conflit ont trouvé les points sur lesquels elles sont d'accord et ceux sur lesquels elles ne sont pas d'accord, il est temps de se tourner vers l'avenir et de trouver des solutions.
- ▶ Réaliser un brainstorming permet de concevoir des solutions, sans évaluation ni contrôle de faisabilité. Ce n'est pas au/à la médiateur-trice de proposer des solutions, mais bien aux personnes impliquées.
- ▶ Quelles idées sont réalisables ?
- ▶ Lesquelles peuvent-elles être acceptées par les deux parties ?

6. Observation des résultats

- ▶ Pour chaque point, il faut noter les étapes des solutions décidées. C'est important, car cela rend l'accord visible et contraignant pour tous, et il est alors possible de vérifier qu'il est respecté.

7. Fin

- ▶ Tous les points convenus sont répétés. Les deux parties acceptent-elles les résultats ? Sont-ils complets ?
- ▶ Un rendez-vous de suivi devrait être fixé avec les personnes concernées. Cela permettra de discuter et de savoir si l'accord aura été tenu. Cela crée un climat de confiance et la solution tient ainsi ses promesses.

Astuce : Une bonne discussion de conflit demande des règles claires. En effet, plus les personnes accumulent de la frustration et de la colère, plus vite elles auront tendance à « oublier » leurs bonnes manières. Il est dès lors encore plus important que le/ médiateur-trice prenne les rênes de la discussion : les règles d'une communication juste devraient toujours avoir le dessus, pour toutes les parties concernées !

As-tu des remarques ou des questions ? Contacte l'équipe youpa (info@youpa.ch) ou appelle-nous au 031 384 08 03.