

## Médiation de conflits

### Causes de conflit :

- Le conflit est une opposition réelle ou perçue de besoins, valeurs ou intérêts.
- Le conflit se produit lorsqu'une personne voit ses besoins ou objectifs bloqués ou qu'elle est empêchée d'exprimer ses valeurs et croyances d'une manière qui lui semble raisonnable.
- Le sentiment de perte que les deux parties ressentent provoque des réponses psychologiques et émotionnelles qui vont à leur tour provoquer des actions.

### Suggestions pratiques pour vous préparer à une discussion difficile :

- **Préparez-vous soigneusement** - vérifiez que vous avez des faits !
- Soyez clair à propos de votre **objectif** et de ce que vous aimeriez résoudre et ce qui serait un bon résultat.
- Pensez à votre façon de **communiquer** (écoutez d'abord, vérifiez la compréhension, examinez les faits, les causes sous-jacentes, les attentes et les suppositions).
- Pensez à votre **entrée en matière**. Structure suggérée : Je remarque... J'imagine... Par exemple : « Je remarque que vous n'avez toujours pas terminé l'audit dont nous avons discuté la semaine dernière. J'imagine que vous avez laissé la priorité à d'autres engagements. Je me sens frustré(e)... J'aimerais examiner avec vous la manière dont nous pouvons résoudre cette situation. »)
- Pensez à la manière dont vous pourriez vous **comporter** et à ce que vous pourriez **ressentir** - soyez calme, centré et attachez-vous à construire un respect mutuel. Tenez compte de la manière dont l'autre personne peut se sentir et se comporter. Préparez-vous en fonction.
- **Séparez la personne du problème**, c'est alors que les vraies questions pourront être débattues sans endommager les relations de travail.
- Soyez attentif aux **intérêts** qui sont présentés. Quels sont les besoins insatisfaits ?

### Quatre étapes pour structurer une conversation difficile

1. **Informez-vous** - Commencez par écouter. Soyez curieux. Chercher à comprendre le point de vue de l'autre (vous n'êtes pas obligé d'être d'accord mais entendez-le). Que veut la personne ? Observez le langage corporel.
2. **Reconnaissance** - paraphrasez ce que vous avez entendu. Reconnaissez les sentiments et l'impact (pour l'autre et pour vous-même).
3. **Arguments** - Lorsque la personne a terminé, dites ce dont vous avez besoin/ce que vous souhaitez et proposez un résultat possible.
4. **Résoudre les problèmes ensemble** - Examinez les options.

## Situations de conflit interpersonnel

Les conflits interpersonnels ne sont pas inhabituels dans un environnement de travail et sont susceptibles de surgir dans les organisations d'aide humanitaire où des personnes travaillent souvent sous pression.

Si elle est abordée ouvertement et intègre, la résolution d'un conflit interpersonnel peut mener à un renforcement de la relation ainsi que de la confiance. Tuckman a observé que la reconnaissance et la gestion de conflits à l'intérieur de l'équipe (turbulences) permet l'instauration de valeurs partagées et de relations saines (normalisation) qui, à leur tour, résultent en une excellente prestation de services (performance).

La première étape de la gestion d'un conflit consiste à reconnaître de quelle manière et à quel niveau vous y êtes impliqué(e). Vous trouverez ci-dessous une gamme de rôles que vous pourriez avoir en tant que responsable d'activité :

- **Des participants inégaux** : lorsqu'une des deux personnes a plus de pouvoir managérial que l'autre, par ex. entre vous et l'un de vos superviseurs ou entre vous et votre supérieur hiérarchique.
- **Un intervenant** qui soutient et dirige 2 ou plusieurs personnes qui ne recherchent pas de solution, par ex. entre deux superviseurs qui trouvent difficile de collaborer l'un avec l'autre
- **Un médiateur** qui soutient deux ou plusieurs personnes qui cherchent activement une solution, par ex. entre deux de vos superviseurs ou, plus probablement, entre deux collègues d'une autre équipe.
- **Un facilitateur d'équipe** : quand une personne extérieure (par ex. une(e) gestionnaire des RH ou un(e) coordinateur/trice RH) travaille avec vous et votre équipe ou si vous proposez de faciliter une autre équipe.
- **Des participants égaux** : quand vous êtes directement impliqué(e), par ex. avec un autre cadre du même niveau que vous