

DIFFERENCES

Discussions et différences peuvent être saluables et positives si elles sont abordées avec tolérance.



TENSIONS

Les promesses peuvent être brisées. Les actions des gens ne correspondent pas toujours à ce qu'ils disent. Les idées deviennent fixes et les gens commencent à critiquer leurs «opposants» et les considèrent comme «ennemis».



DISPUTES

Aucun des deux partis ne reconnaît ses erreurs de peur de perdre la face aux yeux des opposants, ils deviennent plus déterminés et des positions plus extrêmes sont adoptées. Des menaces sont proférées mais pas exécutées.



HOSTILITES

Les gens sont persuadés d'avoir raison. Ils se moquent de leur opposants, les méprisent, les isolent. Certaines menaces se concrétisent.

Savoir-faire clé

pour construire et maintenir une communication effective

- Ecouter, écouter encore, toujours écouter
- Comprendre et décrire le point de vue des autres
- Identifier les besoins, intérêts, préoccupations et craintes
- Encourager les partis opposés à s'écouter l'un l'autre
- Définir et accepter des règles
- Commencer de discuter d'une manière constructive (et continuer de discuter!)
- Être créatifs pour trouver des solutions aux conflits
- Tisser des liens

Conflit: La longue pente à remonter

Si les différences se développent en tensions, il est peu probable que l'on trouvera des solutions rapides permettant d'obtenir un accord. Les deux partis doivent commencer par ouvrir des voies de communication et travailler en regardant vers le but pour atteindre un accord complet.

- Où sommes-nous sur la pente?
- Quelle est la bonne direction?
- Par quoi devons-nous commencer pour remonter la pente?

ACCORD

Tout le monde est d'accord. Ils peuvent se mettre d'accord pour garder des vues différentes mais tout en s'engageant à accepter toujours les points de vue des autres. Il peut être utile d'avoir un accord écrit et signé pour référence future.



TROUVER DES SOLUTIONS

On trouve une approche que tout le monde approuve en utilisant la loi, les méthodes courantes ou le partenariat. On se met d'accord sur les solutions et on agit en conséquence.

COMPREHENSION MUTUELLE

Les gens arrivent à comprendre les positions des autres et à les respecter. Le conflit est décrit (quelquefois à l'aide de cartes) pour aider à trouver des solutions possibles.

VOIES DE COMMUNICATION OUVERTES

Les deux partis se mettent d'accord sur le fait qu'une solution est nécessaire. Les médiateurs peuvent être nécessaires pour aider les deux groupes à communiquer. On ouvre des voies claires qui permettent d'avancer.

Principes-clés

dans la gestion des conflits

- Le conflit est souvent inévitable car des gens différents ont des besoins, des intérêts, des préoccupations et des craintes différentes.
- Le conflit peut être utilisé créativement pour développer de meilleures relations.
- Une intervention à temps empêche les conflits d'empirer.
- Concentrez-vous sur le **problème** et non pas sur les **gens**.
- Soulignez les besoins et non pas les exigences immédiates.
- Construisez à partir de l'expérience des gens.

SEUIL DE VIOLENCE?



«Pas de retour.» «Ils doivent perdre.» Les membres des organisations peuvent être mis à la porte. La force est utilisée, peut-être jusqu'à la violence physique.

CONFLIT ARME VIOLENT?

L'épreuve de force continue jusqu'à ce qu'un des partis «gagne» ou que tous soient exténués. Les personnes de l'extérieur peuvent intervenir avec force pour que la violence s'arrête.

Par le personnel de CRDT. Idées reproduites avec la permission de Frank Oomkes et Richard Thomas. *Developing Cross-Cultural Communication*. Connaught Training.