

RÉSOLUTION DE CONFLITS

EDEM SENANU – AFWA AUGUST 2022

OUTLINE

- ▶ INTRODUCTION
- ▶ QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?
- ▶ QUELLES EN SONT LES CAUSES ?
- ▶ QUI EST RESPONSABLE DE LA RÉOLUTION
- ▶ LES ÉTAPES DU CONFLIT
- ▶ UN CONFLIT SAIN
- ▶ GESTION PRODUCTIVE DES CONFLITS
- ▶ SCÉNARIO DE CONFLIT POTENTIEL
- ▶ LES TYPES DE CONFLITS
- ▶ 5 FAÇONS DE GÉRER LES CONFLITS
- ▶ 6 ÉTAPES POUR GÉRER LES CONFLITS
- ▶ RÉSULTATS DE LA RÉOLUTION DES CONFLITS
- ▶ ACTIVITÉ

Objectifs de la session

À la fin de cette session, vous devriez être en mesure de :

- ▶ Définir ce qu'est un conflit
- ▶ Énoncer deux (2) causes de conflits
- ▶ Indiquer cinq (5) façons de gérer les conflits



QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

- ▶ Cela se produit lorsque des individus, des groupes, des organisations et des pays s'engagent dans un désaccord sérieux ou une dispute.



QUELLES EN SONT LES CAUSES ?

- ▶ Différences - d'opinions, de culture, de valeurs, d'objectifs, d'idées, de personnalités, de mauvaise communication, etc.
 - ▶ Les personnes sont uniques, complexes, imprévisibles et différentes.
 - ▶ On peut dire que les personnes sont synonymes de conflit.
 - ▶ Là où il y a des gens, il y a des conflits



QUI EST RESPONSABLE DE LA RÉOLUTION ?

Résolution des conflits

- ▶ Le leadership est responsable
- ▶ Le leadership doit avoir les compétences
- ▶ Le leadership doit être capable de gérer les conflits au sein des membres, des groupes et des parties prenantes entre eux.
- ▶ La résolution des conflits est essentielle pour garantir l'harmonie et atteindre l'objectif de développement régional.
- ▶ Les compétences en communication sont essentielles

Les dirigeants doivent comprendre le stade du conflit et les questions spécifiques en jeu pour une résolution efficace des conflits.



CONFLIT SAIN

Un conflit sain

- ▶ Les êtres humains étant imprévisibles, il faut s'attendre à des conflits.
- ▶ Le conflit est un aspect naturel d'une vie humaine saine - c'est-à-dire manger, dormir, faire ses dents surtout s'il est bien géré.
- ▶ La confrontation avec le conflit peut conduire à des résultats positifs, par exemple de nouvelles idées, de meilleurs plans d'action, des relations interpersonnelles plus fortes.
- ▶ Les conflits ne sont pas toujours résolus, ce qui est naturel : Une différence d'opinion.



GESTION PRODUCTIVE DES CONFLITS

- ▶ L'apprentissage de méthodes productives de gestion des conflits vous aidera :
 - ▶ Les relations
 - ▶ Travail
 - ▶ École
 - ▶ Famille
 - ▶ Les interactions interpersonnelles en général



SCÉNARIO DE CONFLIT POTENTIEL

- ▶ Scénario de basket-ball :
- ▶ Personne A : "J'étais grand ouvert sous le panier ! Pourquoi tu ne m'as pas passé le ballon ? !"
- ▶ Personne B : "Le coach m'a dit de tirer."



LES TYPES DE CONFLITS

Au sein d'une
personne
(intrapersonnel)

Entre les personnes
(interpersonnel)

Au sein d'un groupe
(intragroupe)

Entre les groupes
(intergroupe)

Activité : Tâche de groupe



Objectif

Envisager différentes approches de résolution des conflits

Temps de travail

2 minutes

Directions

- Trouvez un partenaire
- Une personne serre le poing
- En équipe, vous devez trouver un moyen de desserrer le poing.
- Une minute (1) ...
- GO !
- Que s'est-il passé ? Qu'est-ce qui a marché ? Qu'est-ce qui n'a pas marché ?

5 FAÇONS DE GÉRER LES CONFLITS

- ▶ **Éviter** : La question et la relation sont toutes deux insignifiantes
- ▶ **Accommodement** : La relation est plus importante que le problème
- ▶ **Forcer** : La question est plus importante que la relation
- ▶ **Compromis** : La coopération est importante (donner un peu, recevoir un peu)
- ▶ **Collaborer** : La relation et le problème sont tous deux importants (prend plus de temps).



6 ÉTAPES POUR GÉRER LES CONFLITS

1. Clarifier le conflit
2. Fixer des objectifs
3. Proposer des options
4. Supprimer les obstacles perçus
5. Parvenir à un accord
6. Reconnaître l'accord



CONFLICT RESOLUTION OUTCOMES

- ▶ **Gagnant-Gagnant**
 - ▶ Les deux parties obtiennent ce qu'elles veulent
- ▶ **Gagnant-Perdant**
 - ▶ L'un obtient ce qu'il veut, l'autre non.
- ▶ **Perdant-Perdant**
 - ▶ Aucun des deux n'obtient ce qu'il veut



Activity:

- ▶ Réfléchissez à un conflit auquel vous avez récemment pris part :
- ▶ Tournez-vous vers un partenaire et discutez-en :
 - ▶ Comment l'avez-vous géré ?
 - ▶ Quel a été le résultat ?
 - ▶ Est-ce que vous et/ou l'autre personne vous êtes sentis satisfaits ?
 - ▶ Comment réagiriez-vous différemment si vous en aviez l'occasion ?

MERCI DE VOTRE ATTENTION

