



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.



LES ÉTAPES DU CONFLIT

- ▶ Conditions préalables (facteurs à distance), par ex :
 - ▶ Économie
 - ▶ Précipitant (facteurs actuels) ex : Faible
 - ▶ de Chop Salaire, frais de scolarité & pas d'argent
- ▶ Point d'éclair (Facteur immédiat) ex : Oga
 - ▶ dit qu'il n'a toujours pas d'argent, mais qu'il a de l'argent pour réparer la voiture.
- ▶ Les dirigeants doivent comprendre le stade du conflit et les questions spécifiques en jeu pour une résolution efficace du conflit



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

