

Etapes de résolution de conflit

Des différences d'opinion sont tout à fait naturelles et normales au sein d'un groupe. Ces différences présentent des opportunités de construire des solutions innovatrices. Ne cherchons pas à éviter idées et perspectives diverses, mais plutôt de développer une bonne stratégie de résolution ou négociation.

Il n'est pas nécessaire d'aimer quelqu'un pour dialoguer et trouver une solution mutuellement acceptable. Par contre, les capacités d'écoute active et de percevoir une situation de la perspective de l'autre sont clés.

Les étapes

1 **Toute l'équipe se déclare prête à négocier une solution**

Les perturbations de l'avancement du travail, ou l'impact sur les émotions des membres de l'équipe, sont généralement de fortes motivations pour entamer la négociation.

2 **Exposition de perspectives des membres de l'équipe**

Chaque personne ou groupuscule partageant le même souci présente ses préoccupations, tandis que les autres pratiquent l'écoute active. Ensuite, ses auditeurs résument ce qu'ils ont entendu. Cette phase de répéter les paroles des autres est clé, car elle oblige une écoute attentive et une vraie compréhension de la position de l'autre. Un groupe divers, soit en termes de discipline, de nationalité ou simplement de personnalité, bénéficiera beaucoup de la pratique de l'écoute active.

3 **Identification des intérêts sous-jacents**

Pourquoi un résultat particulier est-il si important pour certaines personnes ? Chercher des objectifs partagés – nous avons souvent tendance à nous focaliser sur les différences et non sur les points communs.

4 **Brainstorming des solutions possibles**

Chercher plusieurs solutions possibles, sans jugement ou évaluation. Pensez aux solutions qui répondront aux préoccupations des autres.

5 **Evaluation des options**

Déterminer la faisabilité de chaque option et si elle répond aux intérêts sous-jacents.

6 **Prise de décision collective**

Le choix de l'option à implémenter devrait être collectif et unanime, et chaque personne doit consentir de faire ce qui est nécessaire pour la réaliser.

Adapté de R. Bodine et D. Crawford, *The Handbook of Conflict Resolution Education*.
US National Institute for Dispute Resolution. 1997