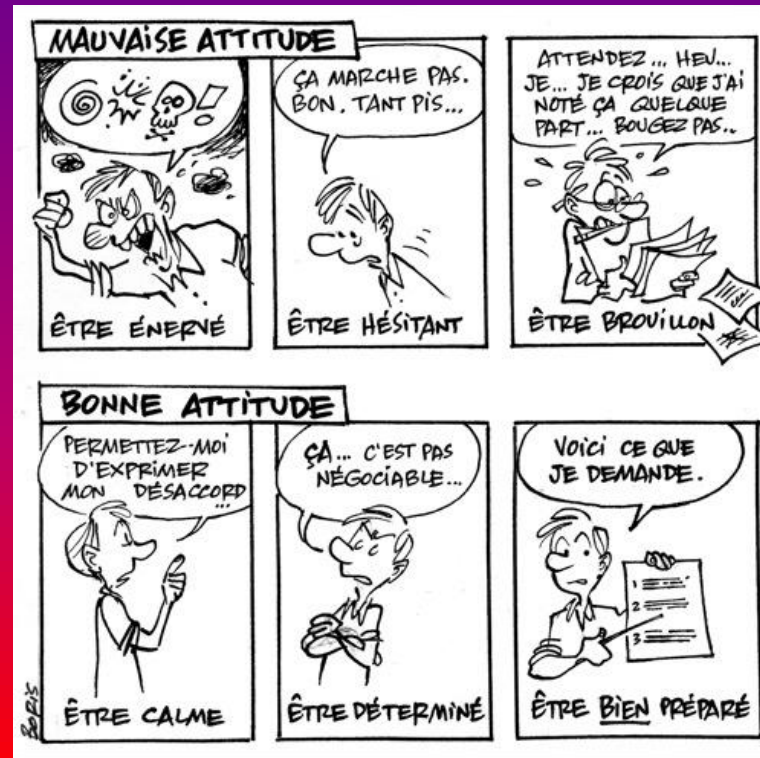


Résoudre un conflit selon GORDON



Résoudre un conflit selon GORDON

Résoudre un conflit, c'est répondre à 4 questions :

1. Est-ce que j'ai envie d'établir une véritable relation avec l'autre?
2. Qui a le problème? Est-ce moi ou l'autre ou les autres?
3. Quelle est la nature du conflit?
4. Comment le régler sans perdant?

Résoudre un conflit selon GORDON

1. Est-ce que j'ai envie de nourrir une véritable relation avec l'autre?
 - Pour cela :
 - Nourrir une intension positive (par envie ou par décision);
 - Connaître le taux d'acceptabilité de l'un et de l'autre (ce que je suis capable d'accepter – ce que l'autre est capable d'accepter).
 - Préférer le conflit au non-dit ou à une fausse acceptation.
 - Me centrer sur l'autre : quel est son ressenti – quel est son problème?

Résoudre un conflit selon GORDON

2. Qui a le problème?

- Suis-je dans l'acceptable – est-ce l'autre qui a le problème ?
 - Je peux alors aider l'autre à sortir de l'inacceptable.
- Suis-je dans l'inacceptable – est-ce moi qui ai le problème ?
 - Je ne suis pas en mesure d'aider l'autre. Je dois donc sortir moi-même de l'inacceptable, avant de songer à aider l'autre.

Résoudre un conflit selon GORDON

3. Quelle est la nature du problème?

Pour distinguer entre valeurs et besoins :

- Lorsque le comportement de l'autre me heurte mais n'a pas d'effet sur moi, il s'agit d'un conflit de valeurs. Exemple : je veux que l'élève travaille et lui, refuse.
- Lorsque le comportement de l'autre a un effet sur moi, il s'agit d'un conflit de besoins. Exemple : je veux que l'élève me rende le travail demandé et lui, refuse.

Résoudre un conflit selon GORDON

3. Quelle est la nature du problème?

Pourquoi distinguer entre valeurs et besoins ?

- **Les valeurs ont tendance à diviser les hommes** : les valeurs de chacun ne sont pas négociables.
- **En revanche, le respect des besoins de chacun peut faire l'objet d'une négociation** ou d'un contrat. Il est donc plus facile de s'entendre sur des besoins que sur des valeurs.
- Il est nécessaire de **savoir distinguer** dans le discours de l'autre, **ce qui est besoin de ce qui est valeur.**
 - **L'échange sur des valeurs doit rester un échange d'informations** : chacun prend en compte le point de vue de l'autre et définit sa propre position par rapport à celui-ci. Tenter de convaincre l'autre en essayant de prouver que ses valeurs sont mauvaises et ses arguments irrecevables, c'est risquer de déboucher sur une polémique.
 - **Le point de vue de l'autre m'enrichit.**

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant?

Deux outils:

- **L'écoute active** : elle me permet de recevoir ce que dit l'autre, d'apprendre ce qu'il ressent, et donc de prendre en compte ses besoins ou ses valeurs.
- **Le message « je »** : il me permet de dire ce que je ressens, d'exprimer mes besoins ou mes valeurs.

Deux situations possibles :

- **C'est l'autre qui est dans l'inacceptable** : il a le problème et je suis en mesure de l'aider.
- **C'est moi qui suis dans l'inacceptable** : je dois donc exprimer mon problème.

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant?

C'est l'autre qui a le problème :

- **Je l'écoute** : je distingue la partie « émotionnelle » de son message du contenu « technique ».
- **J'accuse réception** : je retourne une phrase montrant que j'ai compris ce que l'autre ressent.
- **Je négocie une solution** en m'appuyant sur les aspects techniques du message de l'autre.

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant?

C'est l'autre qui a le problème – exemple :

- L'autre : « *C'est n'importe quoi! Vous avez mis une colle à mon fils! Il ne la fera pas, de toutes façons, car il a rendez-vous chez le médecin!* »
- Moi : « *J'entends votre colère. Je comprends qu'il ne soit pas disponible ce mercredi en raison du rendez-vous médical. Je vous propose de reporter à la semaine prochaine. Cela vous convient-il?* »
- Soit :
 1. J'écoute et entends la colère (ressenti) + le problème technique (le rendez-vous médical).
 2. J'accuse réception en marquant que j'ai bien noté la colère.
 3. J'accuse réception en notant le problème technique.
 4. Je propose une solution.

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant?

C'est moi qui ai le problème :

- **J'emploie le message de confrontation « je ».**

- ↘ J'établis un constat objectif de la situation.

- ↘ Je dis mon émotion.

- ↘ Je dis les effets tangibles sur moi.

- **Exemple :**

- ↘ *« Quand tu croques une pomme à côté de moi quand on regarde la télévision ensemble, ça m'énerve, parce que je n'arrive plus à me concentrer sur cette émission qui m'intéresse. »*

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant?

C'est moi qui ai le problème.

– **Le constat doit être objectif : il ne doit contenir**

- *ni jugement* : blâme, louange, morale, diagnostic (tu te trompes, tu as tort, tu as raison, cesse de penser, sentir, voir les choses comme le fais).
- *ni solution* : conseil, ordre, menace, persuasion, enquête, questions (je sais mieux que toi quoi faire, je ne te fais pas confiance)
- *ni diversion* : ridicule, honte, humour, consolation.

L'effet d'un constat subjectif serait une résistance immédiate de l'autre à mon message : défense, révolte, rancune.

- **Si, à la suite du message de confrontation, la température émotionnelle de mon interlocuteur monte, il me faut retourner à l'écoute active** pour permettre à celui-ci de s'apaiser.
- Je peux également en profiter pour **reconnaître qu'il ne lui est pas facile de changer** de comportement.

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant?

Eviter la collision de valeurs :

Lorsqu'un conflit de valeurs naît, je dois observer la démarche suivante :

- **Ecouter l'autre :**
 - Distinguer ce qui est valeur de ce qui est besoin dans le discours de l'autre.
 - Montrer à l'autre par des accusés de réceptions que l'on entend ce qu'il dit.
- **Réagir :**
 - Reformuler ce que j'ai entendu de son discours pour valider notre compréhension.
 - Employer le message Je – révélation pour dire ma position, sans porter de jugement.

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant?

Eviter la collision de valeurs : Lorsqu'un conflit de valeurs naît, je dois observer la démarche suivante :

- Contenu du message Je – révélation :
 - « Je
 - + sentiment
 - + objet (situation, objet, personne)
 - + **parce que**
 - + révélation d'un besoin. »
- Exemple :
 - L'autre : « *Je n'accepte pas que les élèves aient la parole en premier parce que cela me donne l'impression que tu les défends aux dépens de l'adulte* ».
 - Moi « *J'ai bien compris ta crainte de me voir défendre les élèves systématiquement contre les adultes. Je dois également te dire combien je suis attaché au projet éducatif lasallien qui place l'élève au centre de la pédagogie. Pour sanctionner, j'ai besoin de comprendre ce qui a conduit l'élève à en arriver là* ».

Résoudre un conflit selon GORDON

4. Comment résoudre le conflit sans perdant? Eviter la collision de valeurs : éviter la polémique.

- Exemple de polémique :
 - « *Tu défends systématiquement les élèves!* ».
 - « *Les élèves sont les premiers servis! C'est le projet éducatif lasallien qui l'affirme!* »
- Pour éviter la polémique :
 - Ne pas répondre à une valeur par une valeur pour éviter de tourner en rond dans un échange d'arguments.
 - Tenter de rapporter systématiquement le discours à l'évocation d'un besoin qui implique l'autre ou moi-même dans le sujet.
 - L'explication (révélation) que l'on a d'une valeur doit être la plus précise possible.
 - Ne pas porter de jugement sur la position de l'autre.