

Outils de communication pour la résolution de conflits

Avez-vous déjà vécu:

- un conflit dans une équipe de travail ou dans un laboratoire?
- un problème dont vous aviez besoin de discuter avec un professeur ou un superviseur¹?

Comment abordez-vous la situation avec l'autre personne?

Comment communiquez-vous pour favoriser la résolution des problèmes?

Prenons l'exemple d'un conflit au sein d'une équipe de travail.

La situation

Votre professeur vous a assigné à un groupe aléatoire de quatre. Le groupe doit travailler ensemble sur deux devoirs valant 10% et 25% de la note finale. La première partie du travail ne se déroule pas comme prévu. Votre collègue Chris et vous vous entendez bien parce que vous voulez tous les deux des notes élevées. Mais vos autres collègues Pat et Sam ne semblent pas faire d'effort ni s'en soucier, tant qu'ils réussissent le cours.

Au cours de la session, Pat ne se présente pas aux réunions. Vous et Chris avez dû retravailler la partie de Pat pour l'adapter à la manière dont vous aviez prévu faire le travail. Le travail de Sam était en retard et incomplet. Vous l'avez eu à la limite de l'heure de soumission et vous avez dû l'utiliser tel quel. Votre groupe s'est retrouvé avec une note de C.

Chris et vous avez décidé d'avoir une discussion avec Pat et Sam avant de commencer à travailler sur la deuxième partie du travail, mais vous avez peur d'entrer dans un conflit.

Choses à éviter

- **Négocier de manière positionnelle** (ex. : une vision étroite et opposée comme : 'Je veux un A'.)
- **Imposer une solution** (qui ne prend pas en compte les facteurs pertinents)
- **Se fâcher** avec vos coéquipiers et les blâmer
- **Faire des suppositions** à propos de ses coéquipiers.

Conseils pour la résolution de problèmes

- Négocier autour des **intérêts** (voir ci-dessous)
- Identifier les **objectifs communs** (par ex. : compléter le projet)
- Organiser le travail en tenant compte des **forces** et des **contraintes**
- Poser des **questions ouvertes** (comment? Quoi?, etc.)
- Rester **ouvert et créatif**

¹ Le masculin est utilisé pour alléger le texte.

Identifier les intérêts

Les intérêts sont des raisons qui motivent les gens à agir comme ils le font. Les intérêts offrent plus de possibilités qui favorisent la résolution de problèmes. Faites attention de ne pas faire d'hypothèses non vérifiées. Posez des questions ouvertes. Vous trouverez des intérêts communs, des intérêts séparés qui ne sont pas en conflit et des intérêts divergents ou opposés. **En construisant une solution basée sur les différents intérêts des gens, vous avez de meilleures chances de succès.**

Quels sont les intérêts en jeu? Pour vous? Pour vos co-équipiers?

- Améliorer votre CGPA?
- Garder votre bourse?
- Ne pas passer trop de temps sur ce cours en raison de la charge de travail dans les autres cours?
- Faire vos cours le soir pendant que vos enfants dorment?
- Faire vos cours sur de courtes périodes parce que votre horaire est surchargé?
- Vous sentir inclus dans la manière dont le travail est effectué?
- Avoir des discussions respectueuses et efficaces?
- Avoir des rencontres et une communication efficaces?
- Autre?

Quelles forces / faiblesses et contraintes devez-vous prendre en compte?

- Quand les gens sont-ils disponibles pour se rencontrer?
- De quelles autres manières pouvez-vous communiquer si la réunion n'est pas possible?
- Qui a besoin d'aide pour faire un remue-méninge avant de pouvoir générer des idées?
- Qui a besoin d'aide pour le formatage Excel?
- Qui sait planifier et garder les gens sur la bonne voie?
- Qui est doué pour les détails et la relecture?
- Etc.

Outils de communication

- **Planifiez** votre discussion
 - Quelle approche correspond à la situation?
 - Quels sont les problèmes à résoudre pour vous? Pour les autres?
 - Quel serait le bon moment, un bon endroit pour en discuter?
- Identifiez le **problème commun** à résoudre.
 - Par exemple, comment faire en sorte que le deuxième travail soit fait en équipe et plus efficacement?
- Concentrez-vous sur les **intérêts** (ex.: besoins, priorités, forces, peurs, contraintes...) plutôt que sur les positions.
- **Séparez** les gens du problème.
 - Par exemple, plutôt que de blâmer d'autres personnes: "Vous ne vous êtes pas présenté aux réunions!", essayez de résoudre les problèmes: "Quel serait le bon moment pour se rencontrer? Quelle serait une autre façon de rester en contact et de progresser tous ensemble?"
- Posez des **questions ouvertes** (Quoi? Comment? Quand?). Évitez le pourquoi (qui suscite la justification).
- **Écoutez** attentivement
- Gardez l'**esprit ouvert**
- Faites preuve de **créativité** (tout en respectant les instructions du professeur!)
- Inventez des options pour un **gain mutuel**.