

## TROIS DIMENSIONS pour TRAITER LES CONFLITS

d'après Etienne CHOMÉ : *La méthode Critère pour mieux gérer nos conflits*. UCL – Presses Universitaires de Louvain. 2009  
<http://www.communications.eu/methode-critere.html>

« L'art de vivre ensemble, ce n'est pas l'art de supprimer les conflits, mais c'est l'art de supprimer la violence dans nos conflits » (Etienne CHOMÉ)

3 axes/dimensions	<i>Dimension institutionnelle</i> <b>DES STRUCTURES DÉFICIENTES</b>	<i>Dimension relationnelle</i> <b>DES RELATIONS EMPOISONNÉES</b>	<i>Dimension des intérêts et enjeux</i> <b>DES INTÉRÊTS DIFFÉRENTS</b>
3 compétences	<p><b>UN CADRE DE DROIT</b> <i>Intelligence stratégique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ exercer une juste autorité</li> <li>→ déjouer violence et prises de pouvoir</li> <li>→ renforcer la cohésion</li> </ul>	<p><b>UNE COMMUNICATION VRAIE</b> <i>Intelligence émotionnelle</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ dénouer les vécus difficiles</li> <li>→ renoncer aux paroles poison</li> <li>→ écouter les préoccupations et motivations de chacun</li> <li>→ quitter les jugements en cherchant les ressentis et les besoins</li> </ul>	<p><b>UNE NÉGOCIATION EFFICACE</b> <i>Intelligence rationnelle</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ prise en compte des intérêts de chacun</li> <li>→ passer du « ou-ou » au « et-et »</li> <li>→ inventer des solutions nouvelles</li> </ul>
3 outils	<p><b>LA LOI contraignante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ respecter et faire respecter la règle</li> <li>→ sanctions dissuasives rendant la tricherie moins intéressante</li> </ul>	<p><b>L'EMPATHIE / LA BIENVEILLANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ l'écoute centrée sur l'autre</li> <li>→ quitter les reproches en « tu » pour exprimer les ressentis et les besoins en « je »</li> </ul>	<p><b>LA NEGOCIATION</b> pour l'obtention de résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ légitimer les intérêts différents</li> <li>→ créer les conditions pour qu'ils s'expriment</li> <li>→ favoriser leur prise en considération</li> </ul>
3 méthodes	<p><b>GÉRER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ contenir le conflit sur son terrain</li> <li>→ garantir le respect du cadre et des règles</li> </ul>	<p><b>TRANSFORMER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ les personnes et le passage des reproches/jugements à l'expression des ressentis et des besoins</li> <li>→ les relations en créant les conditions de l'écoute, de la parole et d'un dialogue respectueux</li> </ul>	<p><b>RÉSOUTRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ chercher ensemble des solutions au problème</li> <li>→ trouver des pistes nouvelles qui conduisent à des accords</li> </ul>

3 questions préalables pour savoir où, quand, comment et avec qui traiter le conflit :

- est-ce le bon moment ?

- est-ce le bon endroit ?

- est-ce les bonnes personnes ?

3 axes/dimensions	<i>Dimension institutionnelle</i> <b>DES STRUCTURES DÉFICIENTES</b>	<i>Dimension relationnelle</i> <b>DES RELATIONS EMPOISONNÉES</b>	<i>Dimension des intérêts et enjeux</i> <b>DES INTÉRÊTS DIFFÉRENTS</b>
3 compétences	UN CADRE DE DROIT	UNE COMMUNICATION VRAIE	UNE NÉGOCIATION EFFICACE
3 outils	LA LOI contraignante	L'EMPATHIE / LA BIENVEILLANCE	LA NEGOCIATION
3 méthodes	GÉRER	TRANSFORMER	RÉSoudre

# **ANALYSE D'UN CONFLIT**

## **LES FAITS**

Je décris la situation avec le plus d'objectivité possible.

## **LES PERSONNES CONCERNÉES**

Leur prénom (pseudo si ça me paraît nécessaire), leur fonction, leur rôle.

## **L'OBJET DU CONFLIT**

Qu'est-ce qui a déclenché le conflit ?

## **LE CONTEXTE / ESPACE**

(école, famille, association, travail, etc.)

# Quel est votre plat préféré?

- a. Le carry**
- b. Les pâtes**
- c. Les samoussas**
- d. La salade composée**

# **Vous sentez-vous plutôt :**

- a. créole(ou autre région)**
- b. français (ou autre nationalité)**
- c. européen**
- d. citoyen du monde**

**A la sortie de l'école où je vais chercher mon enfant, deux personnes s'insultent :**

- a. Je les laisse régler leur problème**
- b. Je les interpelle sur l'exemple qu'elles donnent aux enfants**
- c. Je m'interpose et je cherche à régler le problème**
- d. Je les invite à discuter à l'écart**

**Des jeunes sont venus faire un spectacle pour une association. J'entends un jeune dire à un autre jeune : « Je n'aime pas les mahorais! Rentre dans ton pays ! »**

- a. Je pense qu'il vaut mieux ne pas relever cette phrase**
- b. J'exige des excuses**
- c. Je lui demande de s'expliquer devant ses camarades**
- d. Je l'emmène chez le responsable**

**A votre avis, laquelle de ces descriptions traduit le mieux le monde dans lequel nous vivons :**

**a. individualisme**

**b. guerre des cultures**

**c. tolérance**

**d. uniformisation**

# Qu'est-ce qui a le plus marqué votre identité personnelle à ce jour:

- a. Vos caractères héréditaires transmis à la naissance**
- b. Votre milieu social et familial**
- c. Le pays dans lequel vous avez vécu**
- d. Vos diverses rencontres et expériences acquises**

**Pour vous, le plus grave, c'est de :**

- a. Fumer plus d'un paquet de cigarettes par jour**
- b. Fumer un joint tous les jours**
- c. Boire trop d'alcool souvent**
- d. Transgresser un interdit religieux**

**A l'accueil de mon service,  
je vois une personne menacer une de mes collègues :**

- a. Je viens défendre mon collègue**
- b. Je n'interviens pas dans ce conflit**
- c. Je reste là, sans intervenir, au cas où...**
- d. J'en réfère au chef de service**



# LES EMOTIONS

- a. Je me méfie des émotions et de leurs débordements fréquents**
- b. Mes émotions me permettent de communiquer**
- c. Au travail, je n'ai pas à tenir compte de mes émotions**
- d. Le langage des émotions est le plus important des langages**

# Deux équipes jouent au football : pas de respect des règles du jeu... bagarre...

- a. J'arrête le jeu**
- b. Je les menace de sanction**
- c. J'exclus du terrain les bagarreurs**
- d. Je laisse jouer en veillant à ce que ça ne dégénère pas**

# Pour vous, le conflit, c'est :

- a. C'est une violence**
- b. C'est une opportunité**
- c. Il faut l'éviter**
- d. C'est un rapport de force**

**Je surprends un jeune en train de fumer un « joint » :**

- a. Je vais demander au directeur d'intervenir**
- b. Je laisse faire en me disant qu'il n'est pas le seul**
- c. J'en discute avec lui**
- d. J'en parle à l'équipe des animateurs**