



Étapes de résolution des conflits

La résolution des conflits est des plus efficaces lorsqu'on met l'accent sur le problème plutôt que sur les parties.

Les étapes ci-dessous vous aideront à résoudre les conflits en collaboration :

1^{re} étape. Expliquez le problème tel que vous le voyez. Choisissez le bon moment. Ayez recours à des faits et à des sentiments précis et faites preuve de franchise, de tact et de douceur. «Je suis mécontent ou mécontente de la façon dont nous semblons toujours finir par nous quereller dans nos réunions familiales.»

2^e étape. Décrivez les effets du problème. Parlez des résultats qui intéressent vos interlocuteurs. Faites preuve de précision. Utilisez des messages à la première personne. Ne blâmez ni ne jugez personne. Évitez de transformer le différend en un conflit de personnalité. «Nous n'arrivons pas à prendre des décisions importantes parce que nous passons tellement de temps à nous quereller.»

3^e étape. Demandez l'opinion de l'autre personne. Cela montre du respect et encourage la collaboration. En obtenant l'opinion de l'autre personne, vous aurez une meilleure idée du problème. «Que penses-tu de ce qui se passe à nos réunions?».

4^e étape. Entendez-vous sur le problème qui doit être résolu. Les meilleures solutions sont axées sur des faits observables. Passez en revue les raisons et les faits pertinents. Indiquez le problème qui doit être résolu et obtenez l'assentiment de l'autre personne. «Le problème principal semble être que nous voulons blâmer quelqu'un pour tout ce qui ne va pas. Par exemple, lorsque Gilles dit à Pauline que la raison pour laquelle la production de lait a diminué, c'est qu'elle n'a pas suffisamment porté attention aux rations de nourriture, au lieu de discuter de la façon d'améliorer la production, nous finissons par écouter Pauline se défendre et Gilles lui affirmer qu'elle a tort.»

5^e étape. Explorez les solutions possibles et discutez-en. Faites un remue-méninges sans évaluer vos solutions. Créez un climat de collaboration et de confiance. Concentrez-vous sur des solutions pratiques et équitables. «Nous devons prendre du temps à l'une de nos réunions pour explorer cette question.»

Nous conseillons aux familles d'établir une certaine procédure de règlement des conflits. Elle pourrait comprendre les points suivants :

Contestez les idées, mais n'attaquez pas les personnes.

Ne faites pas de diffamation.

Ne vous écartez pas du sujet.

Attendez que la colère tombe avant d'essayer de résoudre le conflit.

Faites des pauses de dix minutes lorsqu'on n'arrive plus à contenir ses émotions.

Permettez aux personnes d'exprimer leurs sentiments.

N'ayez pas recours au sarcasme ou au ridicule. Ils peuvent nuire grandement aux relations interpersonnelles .

6^e étape. Entendez-vous sur ce que chaque personne fera pour résoudre le problème et fixez une date de contrôle. Le partage des responsabilités permet un plus grand engagement vis-à-vis de la solution. Ayez un plan d'action clair pour éviter toute confusion ultérieure. «Bon, d'accord, à partir de maintenant, pour tout problème que nous aurons à nos réunions, nous essaierons de nous souvenir de nous concentrer sur la situation et d'essayer de ne pas finir par blâmer quelqu'un. Nous ferons un contrôle à la fin de nos trois prochaines réunions et verrons comment nous aurons réussi.»