

9. Analyse d'un conflit

Dans la démarche du stage :	On peut considérer que ce module fait suite au module « Insertion locale » : il fait un focus sur les situations (inévitables) plus difficiles. Il sera suivi par un module qui propose une méthode de résolution (la méthode DESC) : le module « Les outils de gestion de conflit ». Un module sur l'écoute active et la CNV pourra être proposé le jeudi soir, lors des ateliers optionnels.
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la définition du conflit selon la DCC • Identifier à quel moment on est dans le conflit • Identifier comment le contexte interculturel et le volontariat impactent le conflit • Identifier ses ressources personnelles et celles proposées par la DCC
Points d'attention :	<p>Les quelques points clefs à faire passer au long de l'atelier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'enjeu de repérer des situations de conflit, d'où le travail sur la définition et clarification de la notion : le conflit est d'abord une question de relation ; • l'importance du ressenti et de l'interculturel qui viennent brouiller la compréhension que l'on a d'une situation ; • la nécessité de prendre conscience que la première clef de résolution se trouve en soi : on ne peut changer l'autre, il faut donc travailler sur soi.
Durée	1h45 heures (Mardi 20/02, de 14h à 15h45 ou de 16h15 à 18h)
Déroulement :	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction et présentation des objectifs : 5 mn • Définition et différents types de conflit : 20 mn • Mise en situation et analyse pour constitution du schéma du processus du conflit (1) : 25 mn • Pause : 15 mn • Mise en situation et analyse pour constitution du schéma du processus du conflit (2) : 15 mn • Projection de l'extrait du film « Nos jours heureux » puis analyse avec place de la violence dans le conflit : 10 mn • Ressources et conclusion : 15 mn
Mode d'animation :	En demi-groupe, un formateur par demi-groupe OU en grand groupe (au choix des formateurs)
Matériel :	<ul style="list-style-type: none"> • Feuilles de paper board (pour éventuellement noter les mots retenus lors du brainstorming) • Affiche des objectifs • PPT « Analyse d'un conflit » • Extrait vidéo du film « Nos jours heureux » • Par petit groupe (3 ou 4 stagiaires) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 étoile rouge plastifiée et 5 bandelettes jaunes, 1 bandelette verte et 1 bandelette blanche pour le processus du conflit ✓ Au moins 1 feutre • Feuille de consignes pour les volontaires-acteurs • Feuilles d'observation pour les volontaires-observateurs

Préparation

Le formateur pourra identifier un conflit vécu pendant son volontariat pour l'analyser avec les outils proposés dans le module afin d'illustrer chaque partie grâce à sa propre expérience.

Plan détaillé

1. **Introduction (5')**
 - Présentation des objectifs et du module
2. **Définition du conflit et présentation des différents types de conflits (20')**
 - Poser la définition du conflit retenue par la DCC : « Le conflit est une différence entre deux ou davantage de personnes se caractérisant par des tensions, des émotions, des désaccords et des polarisations. »
 - Aborder les apports positifs comme négatifs du conflit
 - Présenter les différents types de conflit existant
3. **Mise en situation et analyse : Le processus du conflit -1- (25')**
 - Préparation des volontaires-acteurs, et briefing des volontaires-observateurs et déroulé de la scénette (10')
 - Remercier les volontaires-acteurs et leur demander leurs ressentis sur la scénette jouée (5')
 - Travail en groupe de 3 ou 4 pour reconstituer les différentes étapes du processus (10')
4. **Pause (15')**
5. **Mise en situation et analyse : Le processus du conflit -2- (15')**
 - Présentation des travaux de groupe (10')
 - Présentation du schéma du processus du conflit (5')
6. **La violence dans le conflit (10')**
 - Projection de la vidéo extraite du film « Nos jours heureux » (3')
 - Analyse et présentation de la violence dans le conflit (7')
7. **Ressources, ouverture et conclusion (15')**
 - Quelles ressources ? Les ressources de la DCC, les ressources personnelles (cf Insertion locale) (5')
 - Conclusion (10')
 - Il y aura des conflits
 - Attention à l'interculturel
 - Communiquer est une des clés
 - Ouverture :
 - Un mot sur l'écoute active, voir si un atelier optionnel sera proposé à ce sujet.

9.1. Introduction (5 mn) – Slides 1, 2

Présenter les objectifs du module :

- Connaître la définition du conflit selon la DCC,
- Identifier à quel moment on est dans le conflit,
- Identifier comment le contexte interculturel et le volontariat impactent le conflit,
- Identifier ses ressources personnelles et celles proposées par la DCC.

Annoncer « pour planter le décor » que tout le monde ici connaîtra un ou plusieurs conflits pendant son temps de volontariat. Les conflits mal gérés constituent l'essentiel des causes des ruptures de contrat (soit par l'accumulation de petits conflits, soit par la survenue d'un conflit plus lourd, trop long) : la question est donc primordiale.

Du côté du volontaire (mais il n'est pas le seul en cause !), les causes sont multiples : environnement différent, effet d'isolement, pertes de repères, frustration par rapport au travail.

Lieux des conflits possibles des volontaires :

- Avec le partenaire,
- Avec les collègues locaux,
- Entre volontaires,
- Avec la DCC (siège, chargé de mission),
- Au sein du couple.

L'enjeu est de « traverser » les évènements, de les surmonter. Au retour, les volontaires sont frustrés si rien n'a été fait ou n'a abouti, même s'ils ont réussi à aller au bout de leur mission.

Deux précisions :

- Ce module ne vient pas apporter des réponses toutes faites à des situations souvent très complexes. Il apporte quelques points de réflexion par rapport au conflit dans le volontariat en se basant sur l'expérience de la DCC.
- C'est aussi l'occasion d'un échange d'expérience : sans doute que certains stagiaires auront des éléments à donner ; n'hésitez pas à leur dire que leur participation est bienvenue pour enrichir le module.

Afficher les objectifs en version papier au début du module. Ainsi, les formateurs pourront facilement y revenir tout au long du module, pour montrer aux volontaires l'avancée dans le module, mais aussi pour reprendre les objectifs à la fin du temps de formation.

9.2. La définition du conflit et les différents types de conflits (20 mn) – Slides 3, 4

Commencer par présenter la définition que la DCC a choisi pour illustrer le conflit :

« Le conflit est une différence entre deux ou davantage de personnes se caractérisant par des tensions, des émotions, des désaccords et des polarisations. » (*George A. KOHLRIESER, 1994. Psychologue américain*). Un conflit se reconnaît de fait aux tensions, aux émotions, désaccords et polarisations, à des degrés plus ou moins élevés et perceptibles, qu'il déclenche. Un conflit est l'expression de besoins non satisfaits entre les parties impliquées.

Préciser qu'il existe des situations où seul l'un des protagonistes est conscient de la situation.

Demander ensuite au groupe comment cette définition résonne en eux, comment ils la comprennent. Lancer un échange au sein du groupe à bâtons rompus, en veillant tout de même à ce que chacun s'écoute. L'idée de ce temps est de permettre à chacun d'exprimer son ressenti à l'égard du conflit, et éventuellement ses craintes et ses questions.

Cela aura certainement été dit lors des échanges, mais revenir (ou préciser) sur le fait que le conflit a des impacts négatifs, mais peut aussi en avoir des positifs.

Les côtés négatifs du conflit	Les côtés positifs du conflit
<ul style="list-style-type: none"> - Les conflits sont associés à des résolutions violentes, destructrices. - Faire face à un conflit demande de l'énergie, des efforts, le fuir aussi. - Chacun peut avoir le sentiment de ne pas avoir été préparé : on manque d'outils, de ressources. - Nous offrons une résistance naturelle au changement. 	<p>Être dans un conflit signifie qu'il y a quelque chose qui ne va pas, il y a donc le devoir de changer quelque chose. Le résultat dépend de ce qu'on en fait : ignorer ou le gérer de manière non constructive peut mener à pire ; arriver à bien le gérer, au contraire, peut à la fois apprendre et améliorer la situation.</p>

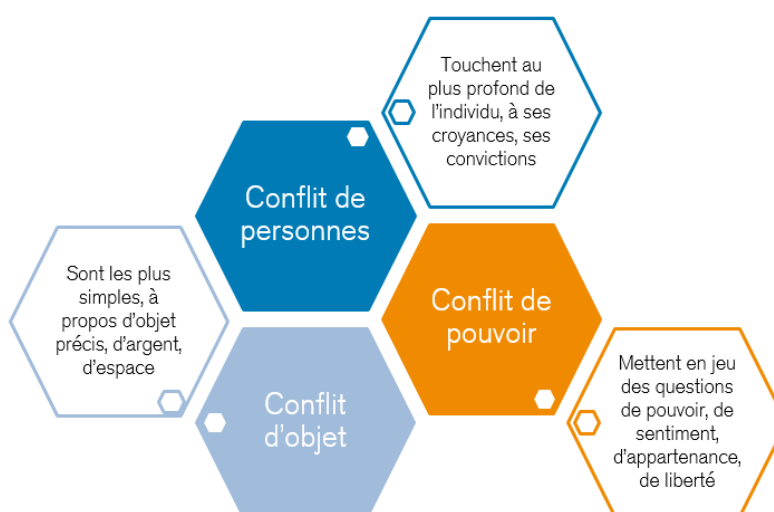
On peut alors dire que le défi consiste non à camoufler ou fuir les conflits (qui sont inévitables), mais à les aborder de manière constructive et non-violente.

L'objectif pour un volontariat est de « durer » sur place. C'est-à-dire de vivre les conflits de manière à ne pas dégrader ses relations avec les gens. Cela signifie :

- Ne pas emmagasiner de frustration (Cela serait vivable éventuellement pour un séjour plus court, mais pas pour un séjour long) ;
- Ne pas résoudre de façon explosive (peu admis dans les différentes cultures) ;
- Ne jamais agir de façon à mettre l'autre dans une impasse.

Préciser ensuite qu'il existe différents types de conflits, en s'appuyant sur le schéma « Les différents types de conflits » (slide 4).

- **Le conflit d'objet : est le plus simple, à propos d'objet précis, d'argent, d'espace.** Concerne un sujet précis et ciblé. Peut se régler par de la communication, mais un conflit d'objet peut en cacher un autre...
- **Le conflit de personnes : conflit qui touche au plus profond de l'individu, à ses croyances, ses convictions.** Possibilité de faire le lien avec l'iceberg et sa partie immergée. Lien éventuel avec l'interculturel : va notamment toucher tout ce qui ne se voit pas, tout ce dont on n'est pas forcément conscient.
- **Le conflit de pouvoir : met en jeu des questions de pouvoir, de sentiment d'appartenance, de liberté.** A pour sujet la place sociale qu'occupent les acteurs du conflit, que ce soit dans une sphère professionnelle ou personnelle. Va également toucher ce qui est de l'ordre du ressenti.



Les différents types de conflit

Pour chacun de ces types de conflits, possibilité de les illustrer par une expérience personnelle vécue en volontariat, possibilité aussi d'interroger les volontaires s'ils souhaitent partager un conflit.

Conclure cette partie en précisant que tout cela est bien évidemment « théorique », et que chaque situation n'est jamais aussi claire que ça, mais cela donne déjà une première grille de lecture.

A l'issue de cette partie introductive, il peut être utile de laisser affichés la définition du conflit et les différents types de conflit pour pouvoir s'y référer plus tard dans le module, ou lors du module « Se positionner dans un conflit ».

9.3. Le processus du conflit : mise en situation (40 mn, 25 mn avant la pause, 15 mn après la pause) – Slides 5, 6 et 8

Jouer la scénette (10 mn)

Introduire la séquence en expliquant que va être maintenant proposée la mise en situation d'un conflit. Cette mise en situation permettra notamment de voir comment le conflit se met en place, et ce qu'il s'y passe.

Remercier les volontaires-acteurs (5 mn)

On sort de la mise en situation en remerciant les acteurs pour leur performance et en précisant que la façon de jouer n'est pas représentative de leur manière de réagir « dans le réel » (important si la scène a été un peu violente.)

On demande ensuite aux volontaires-acteurs de dire ce qu'ils ont ressenti, comment ils ont vécu le conflit joué.

Travail en groupe sur le processus du conflit (10 mn) (Slide 6)

Demander ensuite aux volontaires de se mettre par groupe de 3 ou 4. Distribuer par groupe, les éléments (5 bandelettes jaunes par groupe, 1 bandelette blanche et 1 bandelette verte, une étoile rouge avec écrit « Crise »), une feuille de paper-board, et de la Patafix. Demander aux volontaires de « reconstituer le processus du conflit, en s'inspirant de la scénette vue précédemment et de ce que les volontaires observateurs auront pu noter ».

Les questions suivantes peuvent leur être posées :

- Quel est le début, le point de départ de ce conflit ?
- Y a-t-il un ou plusieurs éléments qui ont aggravé la situation ? Si oui, lequel ou lesquels ?
- Que s'est-il passé à la fin ? Quelle est l'issue de la situation ? Ou quelle issue peut-on espérer ?

Les volontaires feront certainement référence à ce qu'il s'est concrètement passé lors de la scénette. L'enjeu sera ensuite, lors de la restitution, de leur faire prendre de la hauteur pour réussir à formuler ces éléments de façon plus générique pour arriver au schéma du processus du conflit.

Pause de 15 minutes (Slide 7)

(pouvant être réduite à 10 mn si besoin)

Présentation des travaux de groupe (10 mn)

Inviter un groupe à présenter le processus qu'il a retracé. Demander aux groupes suivants d'enrichir si besoin, ou de pointer les différences.

Attention à bien veiller à respecter le temps de 10 minutes, il ne s'agit pas forcément d'un échange entre volontaires, mais juste de présenter le fruit de leurs réflexions.

Présentation du schéma du processus du conflit (5 mn) (Slide 8)

Les formateurs concluent en présentant le schéma du processus du conflit (schéma 2). Il ne faut pas hésiter à s'appuyer sur l'étape précédente et la présentation des travaux des groupes. On pourra reprendre la scénette jouée pour illustrer les propos tenus, s'appuyer sur un exemple de conflit vécu en volontariat, ou interroger les volontaires sur un de leurs conflits.

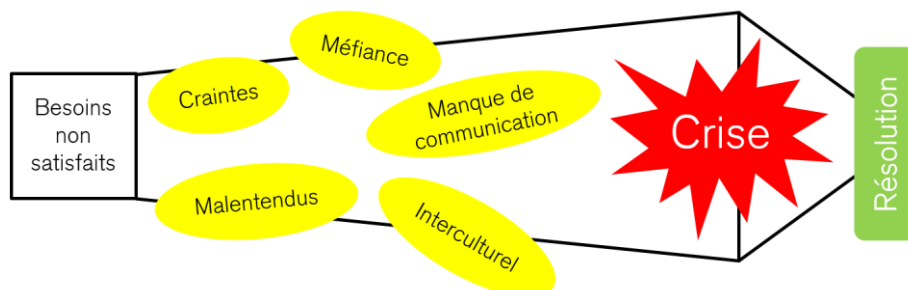


Schéma du processus du conflit

Le conflit n'est pas un événement en soi mais un processus. On confond souvent le conflit avec la phase violente qui s'apparente à la crise. En fait, lorsque la crise éclate, le conflit est déjà en place. Par ailleurs, la violence de la crise peut être physique, mais elle peut aussi être de l'ordre du ressenti. Les éclats de voix ne sont pas les seuls indices de la violence d'une crise !

On peut toujours mettre en lien l'origine du conflit avec un besoin insatisfait, un besoin qui est nôtre et qui n'a rien à voir avec la personne en face. Le formateur peut illustrer de sa propre expérience de conflit.

Un ensemble d'événements peut survenir au fil du temps. Des problèmes de communication, des réactions liées à la peur, à l'anticipation, qui « nourriront » le conflit, c'est-à-dire qui permettront de le rendre visible, seront appelés les « éléments aggravants ». On peut y ajouter des éléments culturels (le formateur peut illustrer de sa propre expérience de conflit). C'est aussi le moment où le formateur pourra faire référence à l'iceberg, en précisant que ce qui est de l'ordre de la culture est bien souvent dans la partie immergée de l'iceberg, ce dont on n'a pas conscience, et donc ce qui peut générer des éléments aggravant ou accentuant le conflit.

Le conflit est un processus, qui a une origine, un déroulement, une fin dans le temps. Il faut donc, dans toute analyse de conflit, considérer qu'il a une histoire, un écoulement dans le temps et qu'il n'est jamais un événement isolé. De la même manière, le règlement d'un conflit est un processus : il ne peut se faire une fois pour toute, d'un seul coup.

Focus sur les éléments aggravants	Focus sur les besoins
<p>Les éléments aggravants peuvent être de différentes natures : sentiments, faits concrets, comportement d'une personne.</p> <p>Ils peuvent s'enchaîner les uns aux autres ou se rajouter.</p> <p>Pouvoir relire le processus soi-même permet de prendre conscience de l'enchaînement qui peut exister entre les éléments et comprendre donc la situation a posteriori.</p>	<p>On peut être amené, dans sa vie, à avoir des comportements ou réactions répétitifs, d'où l'intérêt de les relire : les conflits sont parfois dus au même besoin. Il est important de l'identifier pour éviter des situations qui mettent à mal ce besoin ou pallier le manque en comblant son besoin ailleurs si la situation est inévitable.</p>

9.4. La violence dans le conflit (10 mn) – Slide 9

« Nos jours heureux » (3 mn) (Vidéo)

Projeter l'extrait du film « Nos jours heureux » d'une durée d'une minute 30. (extrait disponible sur la clé usb formateur ou ici :




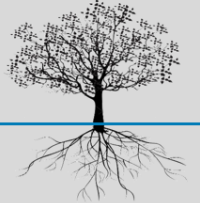
<https://drive.learning-dcc.org/StagePartir/AnalyseDunConflit/NosJoursHeureux.mp4>).

La violence dans le conflit (7 mn) (Slide 9)

Interroger les volontaires sur la vidéo qui vient d'être projetée et particulièrement sur la place de la violence. Comment est-elle arrivée ? Comment s'est-elle traduite ? Que s'est-il passé ?

Présenter ensuite le schéma sur la violence dans le conflit. Commencer par présenter les liens entre violence et conflit :

- Violence et conflit ne doivent pas être confondus : il est important de les distinguer pour envisager de gérer les conflits :
 - o Violence : manifestation apparente possible du conflit ; on peut l'observer au niveau des comportements (branches de l'arbre dans la figure ci-dessus). La violence n'est pas forcément physique ou visible, une absence totale de communication peut être une forme de violence.
 - o Conflit : contenu, causes profondes (racines de l'arbre), c'est une opposition de fond.

		OBJECTIFS	
		OBJECTIFS COMPATIBLES	OBJECTIFS INCOMPATIBLES
COMPORTEMENTS	COMPORTEMENT COMPATIBLE	 PAS DE CONFLIT	 CONFLIT LATENT
	COMPORTEMENT INCOMPATIBLE	 CONFLIT SUPERFICIEL	 CONFLIT OUVERT

La violence dans le conflit

Si jusqu'ici, on parlait de « besoins non satisfaits », le schéma sur la violence va évoquer la notion d'objectifs (compatibles et incompatibles). Les deux sont directement liés. L'objectif va être la partie émergée de l'iceberg, ce dont la personne a conscience, le but qu'on lui a fixé ou qu'elle s'est fixé. L'objectif n'est peut-être pas partagé, mais il est en tout cas connu à minima par la personne qui doit le remplir. Le besoin représente davantage la partie immergée de l'iceberg, puisqu'on n'a pas toujours conscience de nos besoins.

Il en va de même avec l'image de l'arbre et de ses racines : la violence, en lien avec les objectifs, est représentée par les branches de l'arbre : c'est ce qui se voit. Le conflit, en lien avec les besoins, est représentée par les racines : c'est ce qui ne se voit pas.

Quatre situations sont donc possibles :

- *Les objectifs et le comportement sont compatibles, il n'y a pas de conflit.* Tout va bien.

- *Les objectifs sont compatibles mais les comportements ne le sont pas, il y a **conflit superficiel**.* Querelle qui relève du malentendu, d'une mauvaise communication, sans qu'il y ait au fond de problèmes. Le conflit disparaît dès que le malentendu ou la méprise est dissipée. Attention, un conflit superficiel en apparence peut révéler un conflit plus profond.
- *Les objectifs sont incompatibles mais les comportements sont compatibles, il y a **conflit latent**.* Au moins une des personnes concernées se sent en tension, est mal à l'aise dans la relation, même si elle ne l'exprime pas et que tous les protagonistes n'en sont pas conscients. Les racines du conflit sont là... peu visibles. Tout porte à croire que le conflit peut passer du latent à l'ouvert à tout moment.
- *Les objectifs et les comportements sont incompatibles, il y a **conflit ouvert**.* Les manifestations sont là et ne viennent pas de nulle part.

9.6. Ressources, conclusion et ouverture (15 mn) – Slides 10, 11, 12

Quelles ressources ? (5 mn) (Slide 10)

- Les ressources externes :

Lorsqu'on se retrouve dans un conflit, hormis un conflit d'objet ou un conflit superficiel, les protagonistes du conflit ne pourront pas opérer seuls une résolution. Une intervention extérieure est alors nécessaire.

Les chargés de mission et les chargés de zone sont là pour ça, sont là pour les volontaires ! Il ne faut pas hésiter une seconde à les joindre pour leur demander conseil, pour leur demander de l'aide, ou simplement pour souffler si on en ressent le besoin. Se tourner vers des proches ne sera pas la bonne solution, tout du moins de prime abord : ils prendront forcément votre parti et ne vous permettront pas d'aller au cœur du problème.

Les trois types d'accompagnement que la DCC propose (spi, psy, coach) peuvent aussi vous être d'une grande aide lors d'un conflit. Adressez-vous aussi à votre chargé de mission.

- Les ressources internes :

Comme cela a été vu lors du module « Insertion locale », nous avons toutes et tous des ressources internes auxquelles nous pouvons faire appel : lecture, musique, balade, sport, appeler des amis, de la famille... Il ne faut pas hésiter à user de ces ressources ! Les volontaires se connaissent suffisamment bien pour savoir ce qui leur fera du bien !

Conclusion et ouverture (10 mn) (Slide 11, 12)

En conclusion, rappeler aux volontaires qu'ils connaîtront forcément des conflits pendant leur volontariat, ceci étant grandement lié à la différence culturelle. En effet, la situation multiculturelle exacerbe les particularités de la communication interpersonnelle. Par son aspect qui peut être déstabilisant, elle entraîne nécessairement des conflits.

Il faut donc être vigilant à plusieurs facteurs :

- L'apparition nette et marquée de stéréotypes, de manière consciente ou pas,
- La peur que peut engendrer la différence, qui va pouvoir être un frein dans la communication et l'action,
- Le jugement moral hâtif de toute différence de comportement ou de norme,
- La part déterminante des valeurs dans la relation,
- L'importance du cadre personnel de références.

Veiller à ces éléments n'empêchera pas les conflits, mais en limitera les risques.

Il faut enfin communiquer sur ce qu'on ressent, poser des questions, interroger ce qu'on voit et ne pas oublier qu'on est dans une autre sphère culturelle, tout en veillant à respecter l'autre dans sa propre culture.

Terminer le module en annonçant le module sur « Les outils de la gestion de conflit ». Il est bon de mentionner dès maintenant l'écoute active. Car l'écoute active est un outil qui peut permettre d'éviter d'en arriver à une situation de conflit, ou qui peut être un outil de résolution de conflit (à partir du moment où l'on n'est pas une des personnes impliquées). Voir si un atelier optionnel (+ CNV éventuellement) à ce sujet sera proposé.

Conclure le module en prenant 3 minutes pour que chacun reprenne **les objectifs**. Interroger les volontaires sur l'atteinte des objectifs visés.

Consigne : Voici une situation de conflit : vous allez devoir jouer une rencontre entre un volontaire et un partenaire (deux hommes, deux femmes ou un homme et une femme).

Départ : Un volontaire, présent depuis un mois sur son poste, va voir à l'improviste son responsable au sein de la structure d'accueil partenaire, après trois rendez-vous annulé au dernier moment par le responsable. Il souhaite lui faire du fait qu'il ne se sent pas écouté et entendu dans les propositions d'amélioration qu'il peut faire.

Contexte : Le partenaire accueille des volontaires DCC depuis 5 ans maintenant, c'est donc au moins le 5ème volontaire en poste. Le volontaire a déjà sollicité trois rendez-vous avec son responsable, chaque fois annulé au dernier moment : « C'est pas très grave, on verra ça plus tard ! ». Dans le cadre de sa mission, le volontaire a toute la place pour faire des recommandations et suggestions d'amélioration sur les processus liés aux projets portés par la structure.

Vous êtes le volontaire : voici le descriptif du contexte et de l'état d'esprit du personnage.

Cela fait un mois que vous êtes arrivé sur place. Déjà un mois ! Plus que 11 de volontariat ! Sans être pressé, vous voulez que votre mission serve à quelque chose, vous ne souhaitez pas être venu « pour rien ». Vous avez quand même tout lâché en France !

Très rapidement, vous avez sollicité votre responsable, ayant tout de suite vu là où il y avait des améliorations possibles. Votre responsable vous a évincé une fois : « C'est pas très grave, on verra ça plus tard. » ; une deuxième fois : « Je te crois mais là j'ai pas le temps... » ; une troisième fois : « On peut voir ça une prochaine fois ? ». Qui plus est, dès que vous proposez une idée, au mieux on vous dit « Pourquoi pas... », au pire on ne vous répond pas. Vous allez donc directement dans son bureau, avec la ferme intention de lui faire part de ce manque d'écoute, et de vos suggestions d'amélioration.

Consigne : Voici une situation de conflit : vous allez devoir jouer une rencontre entre un volontaire et un partenaire (deux hommes, deux femmes ou un homme et une femme).

Départ : Un volontaire, présent depuis un mois sur son poste, va voir à l'improviste son responsable au sein de la structure d'accueil partenaire, après trois rendez-vous annulé au dernier moment par le responsable. Il souhaite lui faire du fait qu'il ne se sent pas écouté et entendu dans les propositions d'amélioration qu'il peut faire.

Contexte : Le partenaire accueille des volontaires DCC depuis 5 ans maintenant, c'est donc au moins le 5ème volontaire en poste. Le volontaire a déjà sollicité trois rendez-vous avec son responsable, chaque fois annulé au dernier moment : « C'est pas très grave, on verra ça plus tard ! ». Dans le cadre de sa mission, le volontaire a toute la place pour faire des recommandations et suggestions d'amélioration sur les processus liés aux projets portés par la structure.

Vous êtes le partenaire : voici le descriptif du contexte et de l'état d'esprit du personnage.

Vous en êtes à votre 6ème volontaire, vous en avez vu du monde ! Des hommes, des femmes, des jeunes, des vieux... C'est pas lui, le petit nouveau arrivé tout frais de France depuis un mois qui va changer grand-chose. Et puis il y a le temps... On a le temps... On a le temps de faire bouger les choses, de les faire évoluer, et surtout il vous faut convaincre les autres salariés de la structure du bienfondé de cette volonté d'améliorer les choses, ils sont tous très contents du mode de fonctionnement actuel ! Et en vrai, la structure fonctionne bien...

Mais ils sont sympa ces volontaires quand même, ces blancs venus de France : ils arrivent, ils croient tout savoir et veulent tout changer tout de suite maintenant. Vous n'allez pas le mettre hors de votre bureau, mais vous n'allez pas non plus lui dire que c'est bon, on y va...

Contrainte interculturelle : dans votre culture, quand on parle à quelqu'un, on ne le regarde pas dans les yeux. Jamais. C'est totalement impoli.

Grille d'observation – Analyse d'un conflit

Dans la rencontre qui va se dérouler entre volontaire et partenaire, nous vous invitons à observer différents points :

- Le déroulement de la rencontre : faits, échanges (au besoin, citez des phrases qui vous semblent importantes) ...
- Quels sont, à priori, les sentiments des deux protagonistes lors de cette rencontre ? Voyez-vous une évolution ?
- Quels sont les points d'incompatibilité qui vous semblent exister entre les deux ?
- Quels semblent être les éléments aggravants de cette situation ?
- Que se passe-t-il à la fin de l'échange ? Comment se conclue-t-il ?

