

## 13. Les outils de gestion de conflit

Dans la démarche du stage :	Ce module conclut la démarche entamée avec le module « Insertion locale » sur la question de la communication et plus spécifiquement sur le conflit. Il est, de préférence, positionné en fin de stage, de façon à ce que les volontaires se connaissent entre eux, et qu'une relation de confiance suffisamment forte se soit construite entre volontaires et formateurs.
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et expérimenter une méthode de prévention et de gestion de conflit</li> <li>• Repérer les différents types de conflits existant, et la place que la violence peut avoir dans le conflit</li> <li>• Identifier que la communication est souvent le premier outil de prévention d'un conflit</li> </ul>
Points d'attention :	<p>Les quelques points clefs à faire passer au long de l'atelier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion de conflit n'est pas un exercice inné, elle demande de l'entraînement et d'avoir suffisamment de recul sur la situation.</li> <li>• La communication est souvent la clé de tout ! Communiquer, dire ce qu'on pense tout en veillant à rester dans l'écoute de l'autre déjouera certainement beaucoup de conflits.</li> <li>• La méthode DESC, qui peut autant s'utiliser pour prévenir un conflit que pour en sortir, n'est pas une fin en soi. Beaucoup en existe, à chacun la sienne !</li> <li>• Attention à ne pas nommer le nom de la méthode (méthode DESC) avant la reprise des formateurs au point 5.</li> </ul>
Durée	2 heures ( <b>Vendredi 14/07 de 9h30 à 11h30</b> )
Déroulement :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction et présentation des objectifs : 5 mn</li> <li>• Rappel de ce qui s'est dit lors du précédent module, et éventuellement des questions qui ont pu se poser depuis : 10 mn</li> <li>• Présentation des différents types de conflit : 10 mn</li> <li>• Vidéo projetée « La méthode DESC – 1 » : 5 mn</li> <li>• Débrief et analyse par les volontaires, puis synthèse par les formateurs sur les 4 étapes de la méthode DESC : 20 mn</li> <li>• Pause : 15 mn</li> <li>• Scénette 2, cette fois-ci impliquant des volontaires : 10 mn</li> <li>• Débrief de la scénnette, puis présentation du rôle de la communication : 10 mn</li> <li>• Scénette 3, toujours impliquant des volontaires : 10 mn</li> <li>• Débrief de la scénnette, puis présentation de la violence dans le conflit : 10 mn</li> <li>• Conclusion et ouverture vers un éventuel module optionnel sur la CNV et/ou l'écoute active : 10 mn</li> </ul>
Mode d'animation :	En demi-groupe, un formateur par demi-groupe <b>OU</b> en grand groupe (au choix des formateurs)
Matériel :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT « Les outils de gestion de conflit »</li> <li>• Vidéos La Méthode DESC – 1 et La Méthode DESC 2</li> <li>• Vidéoprojecteur</li> <li>• Feuilles de paper board</li> <li>• Feuilles de scénlettes</li> </ul>

## Préparation

Les formateurs sont invités à relire le module « Analyse d'un conflit » en amont de l'animation de celui-ci, afin de se remémorer ce qui a pu être dit précédemment.

## Plan détaillé

- 1. Introduction et présentation des objectifs (5')**
  - Présentation des objectifs et du module
- 2. Rappel de ce qui s'est dit lors du précédent module « Analyse d'un conflit » (10')**
  - Question à la volée de ce qui s'est dit lors du module « Analyse d'un conflit » (5')
  - Recueil des questions éventuelles qui ont pu se poser depuis (5')
- 3. Les différents types de conflit (10')**
  - Présentation du schéma 1, éventuellement s'appuyer sur des exemples concrets (personnel ou venant des volontaires)
- 4. Projection de la vidéo « La méthode DESC – 1 » (5')**
  - Projection de la vidéo présente ici : <http://drive.learning-dcc.org/StagePartir/OutilsGestionDeConflit/LaMethodeDESC-1.mp4>
- 5. Présentation de la méthode DESC (20')**
  - Débrief de la vidéo par les volontaires en répondant aux questions suivantes : qu'avez-vous vu ? Que s'est-il passé dans cette vidéo, étape par étape ? (5')
  - Reprise par les formateurs en synthétisant ce qui a été dit, et en présentant les 4 étapes de la méthode DESC : Décrire les faits, Exprimer ses sentiments et/ou sa position, Spécifier des solutions, Conclure de manière positive. (15')
  - Possibilité de clore la présentation de la méthode DESC en présentant la vidéo La méthode DESC – 2 : <http://drive.learning-dcc.org/StagePartir/OutilsGestionDeConflit/LaMethodeDESC-2.mp4>
- 6. Pause (15')**
- 7. Mise en situation 1 (10')**
  - Préparation des volontaires-acteurs, et briefing des volontaires-observateurs (2')
  - Déroulé de la scénette (8')
- 8. Analyse du conflit 1 joué et présentation de l'échelle de communication (10')**
  - Remercier les volontaires-acteurs et leur demander leurs ressentis sur la scénette jouée (1')
  - Demander aux autres volontaires ce qu'il s'est passé et s'ils ont pu repérer les étapes de la méthode DESC (6')
  - Présentation de l'échelle de communication (3')
- 9. Mise en situation 2 (10')**
  - Préparation des volontaires-acteurs, et briefing des volontaires-observateurs (2')
  - Déroulé de la scénette (8')
- 10. Analyse du conflit 2 joué et présentation du schéma sur la violence dans le conflit (10')**
  - Remercier les volontaires-acteurs et leur demander leurs ressentis sur la scénette jouée (1')
  - Demander aux autres volontaires ce qu'il s'est passé et s'ils ont pu repérer les étapes de la méthode DESC (6')
  - Présentation du schéma sur la violence dans le conflit (3')
- 11. Ressources, ouverture et conclusion (10')**
  - Quelles ressources ? Les ressources de la DCC, les ressources personnelles (cf Insertion locale) (5')

## LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT

- Conclusion (5')
  - « Parce que chaque personne est unique (...), il ne peut y avoir de méthode uniforme pour gérer des conflits. Aucune méthode n'est valable pour tous les individus, aucune méthode n'est pertinente pour tous les conflits et ce qui a donné de bons résultats hier pourra s'avérer inefficace demain. » (Deutsh, « Les névroses, l'homme et ses conflits »).
- Ouverture :
  - Proposition d'un module sur l'écoute active et la CNV pendant les ateliers optionnels

### 13.1 Introduction et présentation des objectifs (5 mn) – Slides 1, 2

Présenter les objectifs du module :

- Identifier et expérimenter une méthode de prévention et de gestion de conflit,
- Repérer les différents types de conflits existant, et la place que la violence peut avoir dans le conflit
- Identifier que la communication est souvent le premier outil de prévention d'un conflit

L'objectif de ce temps est de proposer une méthode de prévention et de gestion de conflit. Il en existe beaucoup sur internet, libre à chacun de s'auto-documenter sur la question ensuite. Cette méthode est donc autant utile pour gérer et désamorcer un conflit, que pour le prévenir, dès lors qu'on sent qu'une situation commence à se tendre. Cependant, la méthode telle qu'elle va être présentée reste évidemment à adapter : à soi, à son interlocuteur, à la situation, au contexte notamment interculturel... Il est aussi important de se dire que lorsqu'on s'apprête à utiliser cette méthode, il faut au préalable avoir pris suffisamment de recul et arriver le plus sereinement possible.

### 13.2 Rappel de ce qui s'est dit lors du précédent module « Analyse d'un conflit » (20 mn)

Rappel de ce qui s'est dit lors du précédent module « Analyse d'un conflit » (5 mn) (Slide 3)

Les formateurs demandent aux volontaires ce dont ils se souviennent du module « Analyse d'un conflit ». Eventuellement, on pourra leur faire se rappeler du processus du conflit et du modèle de l'oignon.

**Des questions en plus ? (5 mn) (Slide 3)**

Suite à ce temps sur « L'Analyse d'un conflit », des questions ont pu émerger chez les volontaires. Deux solutions sont alors possibles :

- On peut leur noter sur une feuille de paper board les questions qu'ils se posent, en disant qu'on y reviendra à la fin du temps pour voir si le module y a répondu. Pour les questions auxquelles le module n'aurait pas répondu, on pourra alors renvoyer les volontaires vers un atelier optionnel.
- On peut leur demander de noter leurs questions sur une feuille à part, puis de mettre cette feuille de côté avant d'y revenir à la fin du module, pour n'en sortir que les questions auxquelles le module n'aurait pas répondu. On pourra alors encore une fois renvoyer les volontaires vers un atelier optionnel.

### 13.3 Les différents types de conflits (10 mn) – Slide 3

Avant de rentrer dans le vif du sujet, il est préférable de commencer par prendre le temps de présenter les différents types de conflits en s'appuyant sur le schéma « Les différents types de conflits » (schéma 1).

- **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, 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. Va chercher sur 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.

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.

Les différents types de conflits présentés, expliquer que les parties prenantes du conflit vont directement l'impacter et en changer la nature.

- **Le conflit intrapersonnel (ou conflit interne) :** Correspond chez l'individu soit à des conflits cognitifs, soit à des conflits d'objectifs. Ne va impliquer qu'une seule personne.
- **Le conflit interpersonnel :** Implique deux individus au moins qui se sentent en opposition sur des questions d'objectifs, de valeurs, de comportements ou de manière d'accéder à un objectif.
- **Le conflit intragroupe :** Concerne les tensions qui surgissent au sein d'un groupe et qui peuvent affecter son fonctionnement (nature des tâches assignées, rôles alloués aux acteurs, processus relationnels...)
- **Le conflit intergroupe :** désaccords ou tensions qui surviennent entre deux ou plusieurs groupes (syndicats/direction, ...)

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.

### 13.4 Projection de la vidéo « La méthode DESC – 1 » (5 mn) – Slide 4

Les formateurs introduisent la vidéo en expliquant qu'une situation simpliste de conflit va leur être présentée. Une méthode de résolution de conflit y est utilisée. Elle comporte 4 étapes, il faut donc repérer ces 4 étapes au cours de la vidéo.

La vidéo est ici : <http://drive.learning-dcc.org/StagePartir/OutilsDeGestionDeConflit/LaMethodeDESC-1.mp4>. Elle est aussi sur la clé USB du formateur.

### 13.5 Présentation de la méthode DESC (20 mn) – Slides 5, 6

#### Débrief de la vidéo (5 mn) (Slide 5)

A la fin de la vidéo, préciser que cette vidéo est évidemment caricaturale. Les formateurs posent les questions suivantes aux volontaires :

- Qu'avez-vous vu ?
- Que s'est passé dans cette vidéo, étape par étape ?

Les formateurs pourront, au préalable, avoir positionné 4 feuilles de paper board reprenant les 4 étapes de la méthode DESC. Les formateurs pourront noter, sur chaque feuille, les éléments correspondant à chaque étape de la méthode.

Si on sent que les volontaires n'y arrivent pas, il ne faut pas hésiter à poser des questions davantage ciblées :

- Que se passe-t-il au début de la vidéo ? Que font les deux protagonistes ? Sur quoi échangent-ils ?
- Que se passe-t-il ensuite ? Quel message le personnage qui dit « Je n'ai pas d'assurance » et « Je risque de perdre mon permis et ma famille » essaie-t-il de faire passer à son interlocuteur ?

- Que se passe-t-il lorsqu'un des deux personnages dit « Je propose de régler cette situation à l'amiable » ? Quel est son but ? Pourquoi fait-il cela ?
- Que dégagent les deux personnages lorsqu'ils se serrent la main à la fin de la vidéo ? Qu'est-ce que chacun tire de la situation ?

### **Reprise et synthèse par les formateurs et présentation de la méthode DESC (15 mn) (Slide 6)**

Les formateurs reprennent ce que les volontaires ont pu remonter sur chacune des parties. Ils synthétisent et résument en présentant chaque étape de la méthode, si possible en s'appuyant sur ce que les volontaires ont pu dire et identifier de la vidéo :

- **D comme Décrire les faits.**  
Il s'agit tout d'abord de décrire les faits en se basant sur des éléments concrets et observables inhérents à la situation posant problème. L'objectivité est ici essentielle. Il est crucial de ne pas poser de jugement sur la personne. Si on est tenté de juger, il faut analyser les arguments qui poussent à émettre ce jugement. Ce sont ces éléments-là qui doivent être exposés et non les sentiments personnels.  
Par ailleurs, s'il est important d'être précis et factuel dans la description, il l'est tout autant de savoir exposer la situation de manière simple.
- **E comme Exprimer ses émotions, sa position.**  
Une fois les faits décrits, il s'agit de verbaliser les émotions que la situation fait émerger en soi : joie, colère, tristesse, peur, surprise, dégoût (émotions dites primaires). Mettre un nom sur ce qu'on ressent et l'exprimer donne de la sincérité au dialogue et instaure un climat de confiance, propice au retour à la sérénité.  
On peut aussi parler de sa position, autrement du rôle joué dans la situation donnée ou des missions et responsabilités qui nous sont confiées, et en quoi la situation peut nous mettre en difficulté. Dans ce cas, il est important de veiller à ne pas tomber dans la plainte.
- **S comme Spécifier des solutions.**  
Cette troisième phase consiste à trouver des solutions, des actions à mettre en place afin que la situation s'améliore et/ou que le problème ne se reproduise plus à l'avenir. Il s'agit de répondre à la question « comment améliorer les choses ? ». Les propositions doivent être constructives : claires, précises, réalistes et réalisables. Il ne s'agit pas de demander l'impossible.
- **C comme Conclure de manière positive.**  
L'objectif est ici de présenter les conséquences positives qu'un changement de comportement ou un problème résolu provoquerait, mais également les inconvénients qu'un statu-quo induirait, tant sur le plan individuel que collectif.

### **Possibilité de projeter la vidéo « La méthode DESC – 2 »**

La seconde vidéo est en tout point similaire à la première, si ce n'est qu'elle met le focus sur chaque partie de la méthode. Cela peut permettre aux volontaires de bien visualiser l'évolution de la mise en place de la méthode DESC.

Si besoin, la vidéo est ici : <http://drive.learning-dcc.org/StagePartir/OutilsGestionDeConflit/LaMethodeDESC-2.mp4> ou sur la clé USB du formateur.

Avant la pause, expliquer rapidement qu'en deuxième partie du module seront jouées deux scénlettes. Demander XX participants volontaires, et prendre le temps de leur présenter leur rôle respectif pendant la pause.

**Pause de 15 minutes (Slide 8)**

(pouvant être réduite à 10 si besoin)

**13.7 Mise en situation 1 (10 mn) – Slide 9****Préparation et briefing (2 mn), puis déroulé de la scénnette (8 mn) (Slide 9)**

Pendant la pause, les formateurs auront donné une feuille de rôle à 2 volontaires qui se seront désignés pour être acteurs. Ils les invitent à lire et à bien comprendre les enjeux de leur personnage (pour s'approprier le texte sans se parler – on peut leur préciser qu'ils peuvent lors de la mise en situation rajouter/inventer de nouveaux éléments s'ils le jugent nécessaire – c'est une improvisation et tout est possible !).

Pendant ce temps, les volontaires-observateurs sont invités à noter ce qu'ils voient et perçoivent, ainsi que la façon dont la méthode DESC est mise en place.

La mise en situation dure 8 min environ, en fonction de ce qui sort de la confrontation.

**13.8 Analyse du conflit 1 joué et présentation de l'échelle de communication (10 mn) – Slides 9, 10****Remercier les volontaires-acteurs (1 mn) (Slide 9)**

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 ressentis, comment ils ont vécu le conflit joué.

**Interroger les volontaires-observateurs (6 mn) (Slide 9)**

En s'appuyant sur ce qu'ils auront pu noter, demander aux volontaires-observateurs ce qu'ils auront observé. Les formateurs peuvent reprendre les étapes de la méthode DESC pour aider les volontaires à formaliser ce qu'il s'est passé.

**L'échelle de communication (3 mn) (Slide 10)**

Présenter le schéma 2 sur l'échelle de communication. Bien avant qu'on ne commence à s'exprimer, on a déjà en tête ce qu'on veut dire. Il y a avant que les mots ne sortent de notre bouche ce qu'on sait dire, ce qu'on veut dire, ce qu'on ose dire et enfin : le message. Il peut donc y avoir une distorsion entre le message qu'on avait en tête et ce qu'on exprime au final.

Du côté du récepteur, on peut se demander ce qu'il entend du message et ce qu'il en retient. Lui aussi va faire un cheminement suite à ce qu'on vient de lui exprimer. Il va donc d'abord entendre, comprendre, écouter, admettre et enfin accepter du message délivré. En fonction de son état, de son ressenti, de la situation dans laquelle on est et évidemment de sa culture, il risque au final de ne retenir que 10 à 30% du message envoyé !

La communication est souvent le premier nœud d'un conflit. De manière générale et encore plus dans une situation de conflit, il est donc nécessaire de s'assurer que le message qu'on souhaitait faire passer a bien été reçu et compris par son interlocuteur, quitte à lui faire reformuler.

**13.9 Mise en situation 2 (10 mn) – Slide 11****Préparation et briefing (2 mn), puis déroulé de la scénnette (8 mn) (Slide 9)**

A nouveau, pendant la pause, les formateurs auront donné une feuille de rôle à 2 volontaires qui se seront désignés pour être acteurs. Ils les invitent la lire et à bien comprendre les enjeux de leur personnage (pour s'approprier le texte sans se parler – on peut leur préciser qu'ils peuvent lors de la mise en situation rajouter/inventer de nouveaux éléments s'ils le jugent nécessaire – c'est une improvisation et tout est possible !).

Pendant ce temps, les volontaires-observateurs sont invités à noter ce qu'ils voient et perçoivent, ainsi que la façon dont la méthode DESC est mise en place.

La mise en situation dure 8 min environ, en fonction de ce qui sort de la confrontation.

### 13.10 Analyse du conflit 2 joué et présentation du schéma de la violence dans le conflit (10 mn) – Slides 11, 12

#### Remercier les volontaires-acteurs (1 mn) (Slide 11)

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 ressentis, comment ils ont vécu le conflit joué.

#### Interroger les volontaires-observateurs (6 mn) (Slide 11)

En s'appuyant sur ce qu'ils auront pu noter, demander aux volontaires-observateurs ce qu'ils auront observé. Les formateurs peuvent reprendre les étapes de la méthode DESC pour aider les volontaires à formaliser ce qu'il s'est passé.

#### La violence dans le conflit (3 mn) (Slide 12)

Présenter le schéma 3 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.

De là résultent donc quatre situations 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.

## 13.11 Ressources, ouverture et conclusion (10 mn) – Slides 13, 14, 15

### Quelles ressources ? (5 mn) (Slide 13)

- Les ressources externes et internes :

Les formateurs rappellent aux volontaires qu'ils ont beaucoup de ressources, autant en eux qu'en extérieur, sur lesquelles ils peuvent s'appuyer en cas de difficulté : la DCC via leur chargé de zone ou les chargés de mission, leur entourage (ici ou là-bas), leurs passions (lecture, sport, film...). Les formateurs rappellent également qu'il ne faut pas s'isoler dans ce genre de situation. L'isolement coupe la communication, et l'absence de communication donne souvent au conflit une place beaucoup plus importante qu'il ne devrait avoir. Le lien peut être fait avec le module « Insertion locale » mais aussi le module « Analyse d'un conflit ».

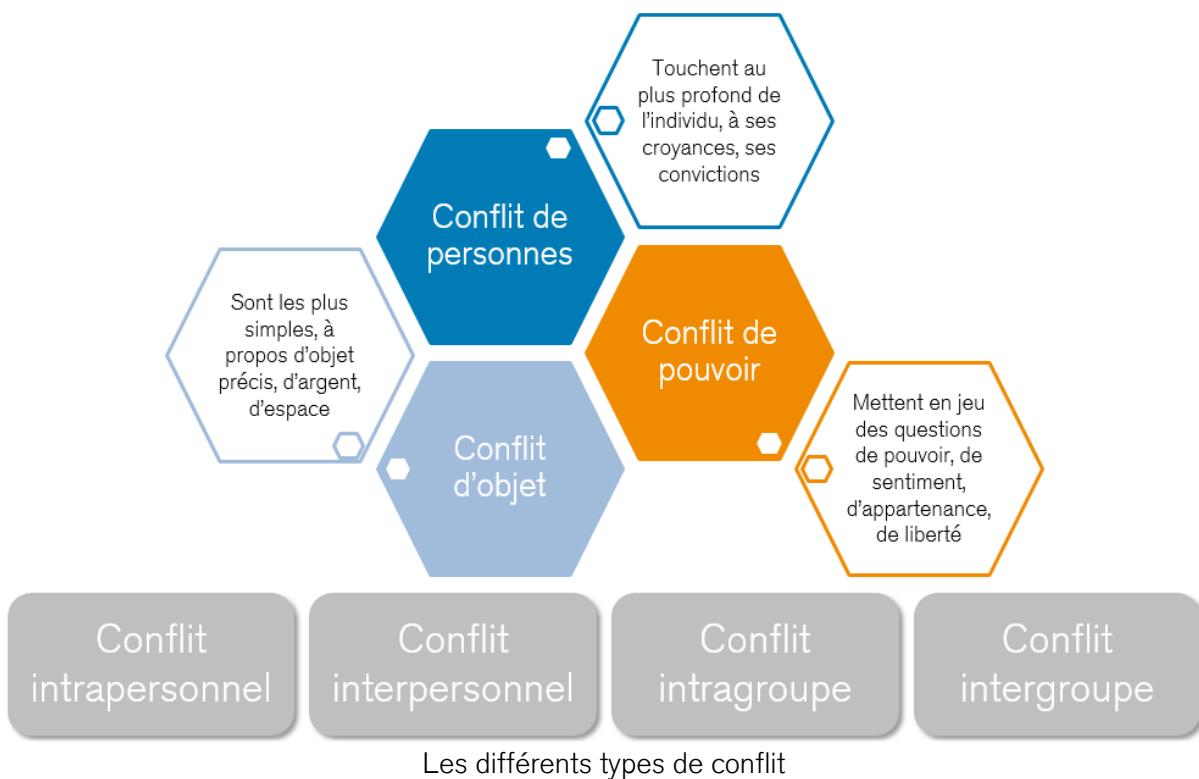
### Conclusion et ouverture (5 mn) (Slides 14, 15)

Conclure en rappelant aux volontaires que l'interculturel ajoute une couche de difficultés dans la communication et encore plus lorsqu'il y a conflit. S'assurer que le message qu'on souhaite faire passer est tout aussi important que s'assurer que le message qu'on a cru comprendre était bien à comprendre comme cela. Reformuler et faire reformuler peut parfois donner la sensation d'une perte de temps, mais cela peut aussi avoir l'effet de sauver de situations complexes.

Dire enfin aux volontaires la citation suivante : « Parce que chaque personne est unique (...), il ne peut y avoir de méthode uniforme pour gérer des conflits. Aucune méthode n'est valable pour tous les individus, aucune méthode n'est pertinente pour tous les conflits et ce qui a donné de bons résultats hier pourra s'avérer inefficace demain. ». Cette citation de Morton DEUTSCH, psychologue et pionnier notamment dans le domaine de la résolution de conflit, montre bien que chaque situation est unique et aucune ne se ressemble. Les gens jouent, la météo aussi, le dernier message reçu, les habits portés... Absolument tout rentre en ligne de compte ! L'adaptabilité, la souplesse et la patience sont donc des armes à avoir avec soi et qu'il ne faudra pas hésiter à utiliser.

Terminer le module en reprenant les objectifs annoncés au début et en demandant aux volontaires si selon eux ils ont été atteints.

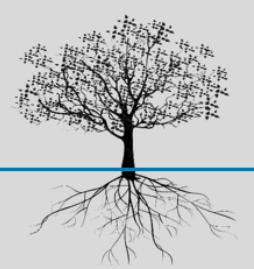
### Annexes 1: schémas



### Schéma de communication : Emetteur / Récepteur



## LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT – ANNEXE 1: SCHEMAS

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

La violence dans le conflit

## LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT – ANNEXE 2 : FEUILLE DE RÔLE 1

**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). Vous tenterez de mettre en place la méthode DESC, avec un partenaire qui jouera le jeu.

**Départ :** Un volontaire, présent depuis plus de deux mois au sein de la communauté, est sorti dîner dans un quartier voisin de celui où il habite. A son retour après minuit, le responsable de la communauté dans laquelle il vit lui dit qu'il est très déçu de son comportement, qu'il pensait qu'il allait respecter l'interdiction de sortie après 20h du quartier pour des raisons sécuritaires. Après la nuit, le volontaire et le responsable de la communauté se retrouvent pour échanger sur le sujet, juste après le petit déjeuner.

**Contexte :** Le volontaire est positionné sur une mission d'enseignement. Il est logé non loin de son lieu de mission, au sein d'une communauté religieuse, tout en ayant une certaine autonomie puisqu'il peut sortir à son bon vouloir sans pour autant suivre le rythme de la communauté. Dès son arrivée, le responsable de la communauté a expliqué au volontaire que le quartier où ils sont n'est pas très sécuritaire, surtout en soirée. Il lui donc été explicitement demandé de ne jamais rentrer après 20 heures, ou de s'organiser pour ne pas dormir sur place.

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

Cela fait déjà deux mois que vous êtes sur place. Globalement, tout se passe bien. Mais vivre au sein d'une communauté n'est pas aussi simple que ce que vous imaginiez. Le rythme n'est pas difficile puisque la communauté est très souple, mais vivre seul, et rentrer tous les soirs tout seul chez soi n'est pas facile. D'autres volontaires sont dans un autre quartier de la ville. Vous les avez déjà vu plusieurs fois, et avez dormi à quelques reprises chez l'un d'eux. Mais même si l'accueil est chaleureux, cela reste peu pratique. Sortir en soirée reste donc un souffle pour vous, et puis le responsable de la communauté vous dit que ce n'est pas très sécuritaire le soir mais réellement, vous ne vous êtes jamais senti en danger...

---

**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). Le volontaire en face de vous tentera de mettre en place la méthode DESC, à laquelle vous répondrez de manière positive.

**Départ :** Un volontaire, présent depuis plus de deux mois au sein de la communauté, est sorti dîner dans un quartier voisin de celui où il habite. A son retour après minuit, le responsable de la communauté dans laquelle il vit lui dit qu'il est très déçu de son comportement, qu'il pensait qu'il allait respecter l'interdiction de sortie après 20h du quartier pour des raisons sécuritaires. Après la nuit, le volontaire et le responsable de la communauté se retrouvent pour échanger sur le sujet, juste après le petit déjeuner.

**Contexte :** Le volontaire est positionné sur une mission d'enseignement. Il est logé non loin de son lieu de mission, au sein d'une communauté religieuse, tout en ayant une certaine autonomie puisqu'il peut sortir à son bon vouloir sans pour autant suivre le rythme de la communauté. Dès son arrivée, le responsable de la communauté a expliqué au volontaire que le quartier où ils sont n'est pas très sécuritaire, surtout en soirée. Il lui donc été explicitement demandé de ne jamais rentrer après 20 heures, ou de s'organiser pour ne pas dormir sur place.

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

Chaque fois, c'est la même chose... Quand un volontaire arrive, vous lui expliquez que « non, il ne peut pas sortir après 20 heures parce que c'est dangereux. » Mais décidément, ces volontaires ils en font qu'à leur tête... Et une fois de plus, en voilà un qui n'a pas respecté la consigne. Le positif dans tout ça, c'est que ce n'est pas arrivé dès le premier mois... Et d'un autre côté, il a quand même passé plusieurs nuits en dehors de la communauté. C'est quand même pas parce que vous lui avez dit qu'il pouvait le faire qu'il fallait qu'il le fasse autant ! Bref, il va falloir recadrer un volontaire, une fois de plus...

**Contrainte interculturelle :** Dans votre culture, on ne dit jamais non. Vous devrez trouver des dérives pour refuser les propositions qui vous seront faites.

## LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT – ANNEXE 2 : FEUILLE DE RÔLE 2

**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 a la mission de délivrer les salaires à une quinzaine d'employés d'une structure. Après 6 mois où tout s'est bien passé avec le directeur, celui-ci vient le trouver pour lui demander de payer en avance et en espèces Michel, salarié depuis plus de 10 ans, en prélevant une partie importante de la caisse. En conséquence, les autres membres de l'équipe ne recevront pas l'intégralité de leur salaire le mois prochain.

**Contexte :** Pour la première fois, le partenaire accueille un volontaire au sein de la structure. Il y a un réel besoin de cadrage d'un point de vue financier, d'autant que la structure a beaucoup grossi ces derniers temps. De ce fait, il y a un réel besoin de structuration et d'organisation. Lors des échanges entre le volontaire et le partenaire, l'objet de la mission a justement bien été mis au clair. A son arrivée, le volontaire est allé vers le partenaire pour se remettre d'accord sur ce sujet. Chacun est ressorti avec en tête l'objectif de « remettre de l'ordre dans la structure, notamment d'un point de vue administratif et financier ».

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

Vous l'avez attendu cette mission ! Presqu'un an après la session Choisir, on vous a enfin appelé pour une mission qui vous correspondait parfaitement. Le contact passe très bien avec le partenaire, ainsi qu'avec tous les salariés de la structure. Vous êtes appréciés, et en deux mois vous avez déjà été invité à plusieurs fêtes familiales. Mais la demande qui vous est faite vous laisse perplexe. De plus, vous avez le sentiment que le responsable de la structure ne vous dit pas tout...

---

**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). Le volontaire pourra mettre en place la méthode DESC, s'il le souhaite. De votre côté, vous n'y répondrez pas forcément favorablement, n'ayant pas tous les éléments et cette méthode ne faisant pas partie de votre culture.

**Départ :** Un volontaire a la mission de délivrer les salaires à une quinzaine d'employés d'une structure. Après 6 mois où tout s'est bien passé avec le directeur, celui-ci vient le trouver pour lui demander de payer en avance et en espèces Michel, salarié depuis plus de 10 ans, en prélevant une partie importante de la caisse. En conséquence, les autres membres de l'équipe ne recevront pas l'intégralité de leur salaire le mois prochain.

**Contexte :** Pour la première fois, le partenaire accueille un volontaire au sein de la structure. Il y a un réel besoin de cadrage d'un point de vue financier, d'autant que la structure a beaucoup grossi ces derniers temps. De ce fait, il y a un réel besoin de structuration et d'organisation. Lors des échanges entre le volontaire et le partenaire, l'objet de la mission a justement bien été mis au clair. A son arrivée, le volontaire est allé vers le partenaire pour se remettre d'accord sur ce sujet. Chacun est ressorti avec en tête l'objectif de « remettre de l'ordre dans la structure, notamment d'un point de vue administratif et financier ».

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

Lors de vos échanges avec le volontaire, tout s'est très bien passé ! Celui-ci est justement très volontaire : il apporte son aide sans jugement, de manière très pédagogique et avec diplomatie. Mais quand Michel est venu vous annoncer qu'il allait devoir se faire opérer et que les frais médicaux seraient à sa charge, cela vous a mis en difficulté... D'autant plus que Michel ne souhaite pas qu'on change vis-à-vis de lui ou ressentir de la pitié de la part de ses collègues ou du volontaire. Vous avez donc fait le choix de ne rien dire et de rester évasif sur ses problèmes de santé, tout en lui promettant de l'aider dans ses soucis financiers.

**Contrainte interculturelle :** dans votre culture, on prend toujours le temps de la réflexion. De ce fait, vous attendez au moins 5 secondes avant de prendre la parole.

