*Les fiches outils : Résolution de conflits*

Didier Noyé

Compléments en ligne

Sommaire

[**Fiche 44 : Faire votre autodiagnostic** 2](#_Toc2852803)

[Les situations de conflit que vous connaissez 2](#_Toc2852804)

[Les compétences que vous avez mobilisées 5](#_Toc2852805)

[Vos points forts 5](#_Toc2852806)

[En synthèse 6](#_Toc2852807)

[**Fiche 45 : Réaliser votre plan de progrès** 7](#_Toc2852808)

[Définir votre plan de progrès 7](#_Toc2852809)

[Évaluer votre plan de progrès 10](#_Toc2852810)

Fiche 44 : Faire votre autodiagnostic

Cette fiche vous propose de réaliser un état des lieux en vous référant à une situation conflictuelle que vous avez rencontrée. Quelle a été votre réaction ? Comment avez-vous mobilisé vos compétences ? À partir de cet auto-positionnement, nous vous inviterons enfin à préparer un plan de progrès personnel à l’aide de la toute dernière fiche.

Les situations de conflit que vous connaissez

Pour faire votre autodiagnostic nous vous proposons de vous référer à une situation réelle de tension ou de conflit que vous connaissez, dans laquelle vous avez été impliqué. Cette situation peut correspondre à une situation du passé ou une situation en cours. Votre réflexion gagnera en précision et en réalisme.

**Rédigez ci-dessous une description de la situation en question.**

|  |  |
| --- | --- |
| Description du conflit : les personnes concernées, ce qui s’est passé | Ce que vous avez fait et dit |
|  |  |

**S’agit-il d’un conflit d’intérêt, d’un conflit relationnel, d’un hyperconflit** **?** (Cf. fiche 3, « Identifier différentes sortes de conflits ».)

|  |
| --- |
|  |

**Quels étaient les intérêts en jeu ?**

|  |  |
| --- | --- |
| Mes demandes, mes intérêts, mes besoins | Demandes, intérêts, besoins de l’autre |
|  |  |

**Quelle stratégie avez-vous utilisé ?** (Cf. fiche 12, « Identifier les stratégies de gestion de conflit ».)

|  |
| --- |
|  |

**Si c’était à refaire, que feriez-vous autrement ?**

|  |
| --- |
|  |

Les compétences que vous avez mobilisées

**Dans cette situation conflictuelle, quelles compétences avez-vous utilisées ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Compétences mobilisées dans cette situation | Oui | En partie | Non |
| Pratiquer l’écoute active et le questionnement |  |  |  |
| Savoir retenir l’expression de son jugement |  |  |  |
| Manifester de l’empathie |  |  |  |
| Réfléchir avant de réagir |  |  |  |
| Donner un feedback constructif |  |  |  |
| S’affirmer calmement |  |  |  |
| Autre : |  |  |  |

La liste n’est pas limitative, vous pouvez ajouter d’autres compétences.

Vos points forts

**Dans les compétences qui suivent, quels sont vos points forts et quels sont ceux que vous voulez particulièrement cultiver ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Vos compétences utiles | C’est un point fort | C’est un point fort à mieux utiliser | Vous voulez en faire un point fort |
| Pratiquer l’écoute active et le questionnement |  |  |  |
| Savoir retenir l’expression de son jugement |  |  |  |
| Manifester de l’empathie |  |  |  |
| Réfléchir avant de réagir |  |  |  |
| Donner un feedback constructif |  |  |  |
| S’affirmer calmement |  |  |  |
| Autre : |  |  |  |

Conseil

Faites votre autodiagnostic en vous attachant à repérer vos points forts. On progresse plus en construisant autour de ses forces qu’en cherchant à corriger ses faiblesses.

Demandez-vous : Quelles sont mes réussites ? Quelles sont mes ressources ? Quelles sont mes stratégies de succès ?

En synthèse

En vous référant à la situation conflictuelle que vous avez vécue, qu’avez-vous réussi dans cette situation ?

Qu’avez-vous envie de développer en vous comme posture et comme compétence ?

|  |
| --- |
|  |

Fiche 45 : Réaliser votre plan de progrès

Cette fiche prolonge l’autodiagnostic que vous avez réalisé. C’est votre plan d’action personnel qui va vous permettre de progresser. Prenez soin de le mettre par écrit. Éventuellement parlez-en à un de vos proches ; il sera le témoin de l’engagement que vous prenez envers vous-même.

Définir votre plan de progrès

Les compétences à cultiver

Écrivez ci-dessous les deux ou trois compétences qui sont les plus importantes pour vous et pour lesquelles vous voulez progresser. Prenez appui sur l’autodiagnostic réalisé. Cela peut être un point fort que vous voulez renforcer, ou une faiblesse que vous voulez surmonter. Votre choix peut être influencé par une situation de conflit que vous avez vécu, ou dans laquelle vous êtes impliqué actuellement.

|  |
| --- |
|  |

La situation d’application

Identifiez la situation pour laquelle vous vous proposez de mettre en œuvre les compétences mentionnées. Décrivez cette situation. Qui va être concerné en plus de vous ? À quel moment allez-vous agir ? À quel endroit ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| La situation : | Qui est concerné : | Quand et où expérimenter cette nouvelle conduite : |
|  |  |  |

Votre mise en pratique

Décrivez concrètement ce que vous vous proposez de faire, les phrases que vous allez prononcer, les options que vous allez suggérer…

|  |
| --- |
|  |

Les signes de réussite

Indiquez à quoi vous allez voir que vous avez réussi. Comment allez-vous voir que les nouvelles compétences sont acquises ?

|  |
| --- |
|  |

Conseil

Votre programme de mise en œuvre peut concerner un conflit en cours qui vous est familier, pour inspirer une conduite réfléchie.

Vous pouvez aussi revisiter une situation conflictuelle que vous avez vécue pour examiner quelles compétences nouvelles auraient pu être mobilisées dans cette situation.

Pensez également aux recommandations qui s’appliquent à la prévention des conflits. Et là il s’agit de la communication au jour le jour, dans toutes les situations de la vie ordinaire.

Autre suggestion : proposez-vous comme médiateur pour aider à résoudre un conflit entre deux personnes de votre connaissance.

Évaluer votre plan de progrès

Les résultats

Pouvez-vous décrire ce que vous avez mis en pratique ? Après votre mise en œuvre, quels sont les résultats ? Que s’est-il passé ? Avez-vous réussi ? Avez-vous eu des surprises ?

Pouvez-vous décrire l’effet de votre comportement sur les autres personnes ?

|  |
| --- |
|  |

Les suites à donner

Si c’était à refaire, que referiez-vous de façon différente ? Dans quel domaine voulez-vous continuer d’appliquer et de progresser ? Comment pouvez-vous continuer cette progression ?

|  |
| --- |
|  |

Le bénéfice que vous en retirez

En considérant l’ensemble de votre travail sur ce sujet du conflit, qu’avez-vous appris ? En quoi cette expérience a-t-elle été bénéfique pour vous ?

|  |
| --- |
|  |

Conseil

Si cela peut vous aider, tenez un journal de bord de vos actions pour vous souvenir des situations et de la conduite que vous avez adoptée.

N’hésitez pas à demander du feedback à vos proches en les invitant à vous observer sur les compétences que vous voulez voir progresser.