

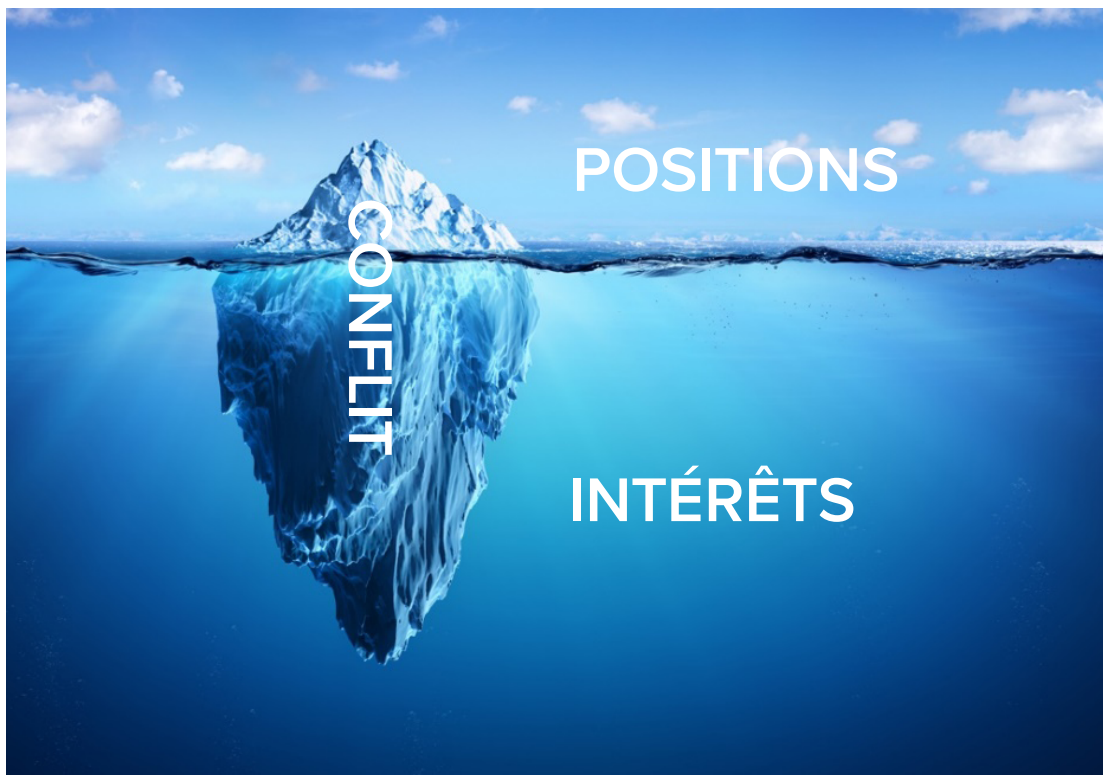
RESSOURCES SUR LA GESTION DES CONFLITS

Positions et intérêts : Comment parvenir à une
solution gagnant-gagnant

CETTE RESSOURCE A ÉTÉ DÉVELOPPÉE POUR VIASPORT BRITISH COLUMBIA PAR [NOW WHAT FACILITATION](#), UNE ÉQUIPE DE FACILITATION SPÉCIALISÉE EN GESTION DES CONFLITS, EN PRATIQUE PÉDAGOGIQUE ET EN FACILITATION DE RÉUNIONS.

POSITIONS ET INTÉRÊTS : COMMENT PARVENIR À UNE SOLUTION GAGNANT-GAGNANT

Dans un contexte aussi chargé émotionnellement que le sport, il est naturel que les personnes concernées réagissent vivement lorsque les tensions montent. Cependant, contrairement aux compétitions sportives, la gestion des conflits au sein de votre équipe ne doit pas être perçue comme une situation où l'un gagne et l'autre perd. La clé pour parvenir à une solution avantageuse pour tous réside dans la compréhension commune du problème et des positions et intérêts de chacun. Voici un cadre pour vous guider vers une résolution bénéfique pour toutes les parties.



L'analogie de l'iceberg est utile pour illustrer un conflit, car elle montre que les positions visibles ne représentent qu'une petite partie du problème. Pour mieux comprendre le conflit, il est essentiel d'examiner ce qui se trouve sous la surface, c'est-à-dire les intérêts sous-jacents.

Les **positions** sont souvent perçues comme des solutions rigides à un problème. Une position correspond généralement au point de vue adopté par la personne qui soulève ou s'oppose au conflit.

Les **intérêts**, quant à eux, représentent ce qui compte réellement pour chaque individu impliqué. Les positions sont fondées sur ces intérêts. Les intérêts révèlent les motivations profondes derrière le conflit et expliquent pourquoi ces enjeux sont importants pour chaque partie.

Les intérêts communs sont partagés par les deux camps et servent de base pour parvenir à un accord ou à une solution. Restez attentif·ve·s à ces intérêts!

Définir l'enjeu, c'est nommer le problème. Il est important de parvenir à un consensus sur la nature du problème et de le formuler d'une manière neutre et positive. C'est souvent à cette étape que des divergences d'opinions peuvent surgir. Investir du temps dans la définition claire du problème est essentiel pour assurer le succès du changement. Si le problème n'est pas bien défini, il devient difficile de s'assurer que l'on s'attaque au bon enjeu.

EXEMPLE : Mettre en pratique une solution gagnant-gagnant...

Vous êtes l'entraîneur·e principal·e d'une équipe de basketball. Avec votre entraîneur adjoint, vous conduisez deux joueurs, Roop et Alex, à l'entraînement. Roop souhaite que les vitres de la voiture soient remontées, tandis qu'Alex préfère qu'elles soient baissées. Comment parvenir à une solution où tout le monde y trouve son compte?

Question : Comment assurer le confort de tous pendant le trajet?

Positions :

- Roop préfère que les vitres soient remontées.
- Alex souhaite que les fenêtres soient baissées.

Intérêts :

Roop,

- Rester au chaud
- Éviter la douleur causée par la pression de l'air
- *Être confortable pendant le trajet****

Alex

- Contrôler ses allergies
- Prévenir le mal de voiture
- *Être confortable pendant le trajet****

***Intérêts communs

Options/Idees :

- Baisser et remonter les fenêtres à tour de rôle
- Laisser certaines fenêtres ouvertes
- Ouvrir légèrement les fenêtres
- Utiliser les bouches d'aération pour réguler la chaleur et la circulation de l'air
- Changer de place dans la voiture
- Prêter une veste à Roop
- Donner à Alex un médicament contre les allergies
- Donner à Alex un médicament contre le mal des transports

LES CINQ ÉTAPES POUR PARVENIR À UNE RÉOLUTION DE CONFLIT GAGNANT-GAGNANT

1. Définir l'enjeu

Identifiez le problème en utilisant un langage neutre. Voici quelques recommandations :

- Utilisez un langage positif
- Invitez les parties prenantes à clarifier l'enjeu
- Remettez en question les suppositions
- Formulez des questions plutôt que des affirmations
- Évitez tout langage subjectif

Les exemples ci-dessous montrent comment une bonne formulation peut changer la dynamique d'un conflit.

- Notre conseil d'administration est toxique.
- *Comment pouvons-nous améliorer le fonctionnement de notre conseil d'administration?*
- La prise de décision est biaisée.
- *Comment rendre la prise de décision plus transparente?*

2. Identifier les positions

Les positions peuvent prendre la forme d'exigences, de menaces ou de conditions. Par exemple :

- « Si cela ne se produit pas, je vais... »
- « Si nous n'avons pas de réunion, je boycotterai l'entraînement. »
- « Si l'entraîneur continue de favoriser ce joueur, j'enverrai un courriel au directeur sportif. »

3. Explorer les intérêts

Nos intérêts représentent ce que nous désirons réellement et expliquent pourquoi notre position est importante pour nous. Ils incluent nos espoirs, sentiments, préoccupations, besoins et aspirations.

4. Identifier les intérêts communs

Quels sont les intérêts partagés par les deux parties? C'est la clé pour trouver un terrain d'entente et avancer ensemble.

5. Explorer les options et élaborer un plan

Quelles solutions peuvent répondre aux intérêts de toutes les parties? Comment ces options peuvent-elles être mises en œuvre concrètement? Qui doit prendre quelles mesures pour qu'un changement ait lieu?

EXERCICE

Les étapes 1 et 2 peuvent être effectuées individuellement ou en groupe.

1. Identifiez un conflit au sein de votre équipe.
2. Suivez les cinq étapes de la résolution de conflits :

Étape 1 — Définir l'enjeu

Étape 2 — Identifier les positions de chaque personne concernée

Étape 3 — Explorer les intérêts de chacun, y compris les vôtres

Étape 4 — Identifier les intérêts communs

Étape 5 — Explorer les options et élaborer un plan

Options :

Plan :

Vous pouvez également organiser vos réponses dans un tableau, avec les colonnes suivantes :

Positions	Intérêts	Options	Plan

Clarifier les positions et les intérêts dans un conflit permet de comprendre ce qui est essentiel pour chaque personne impliquée. En abordant les préoccupations de chacun et chacune, vous pouvez mieux identifier leurs besoins, ce qui favorise la confiance, renforce les relations et facilite la recherche d'un terrain d'entente et d'une solution.