







Analyse d'un conflit

Février 2025

Délégation Catholique pour la Coopération

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
-  Nommer les étapes de la méthode DESC, méthode de prévention et de gestion de conflit
-  Formuler comment la communication intervient comme outil de prévention d'un conflit
-  Identifier ses ressources personnelles et celles proposées 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.

George A. KOHLRIESER
Psychologue américain, 1994.

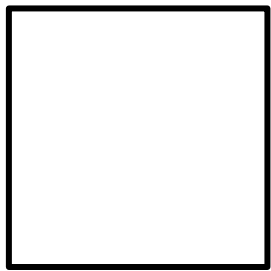


Départ : Un volontaire, présent depuis un mois sur son poste, va voir à l'improviste son responsable au sein de la structure d'accueil partenaire, après trois rendez-vous annulés au dernier moment par le responsable. Il souhaite lui faire part du fait qu'il ne se sent pas écouté et entendu dans les propositions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

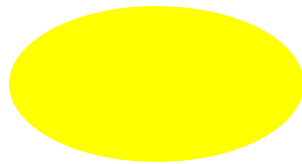
Contexte : Le partenaire accueille des volontaires DCC depuis 5 ans maintenant, c'est donc au moins le 5ème volontaire en poste. Le volontaire a déjà sollicité trois rendez-vous avec son responsable, chaque fois annulé au dernier moment : « C'est pas très grave, on verra ça plus tard ! ». Dans le cadre 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.

Le processus du conflit

En groupe de 3 ou 4, reconstituer le processus du conflit avec les éléments qui vous sont donnés.



Un début



Des
éléments
aggravants

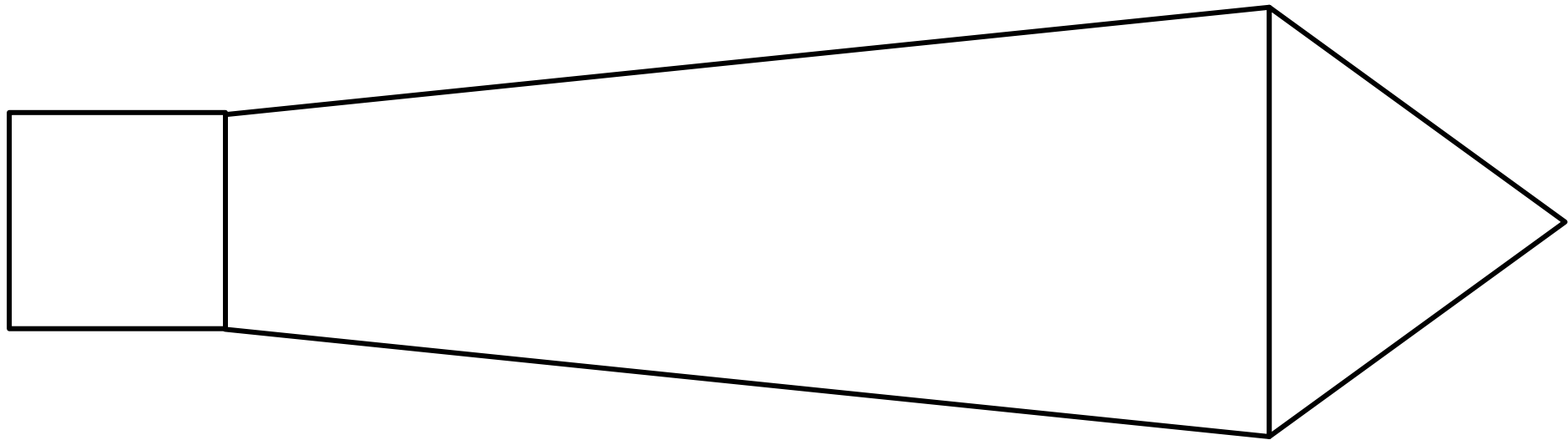


Un point
culminant



Une issue

Le processus du conflit

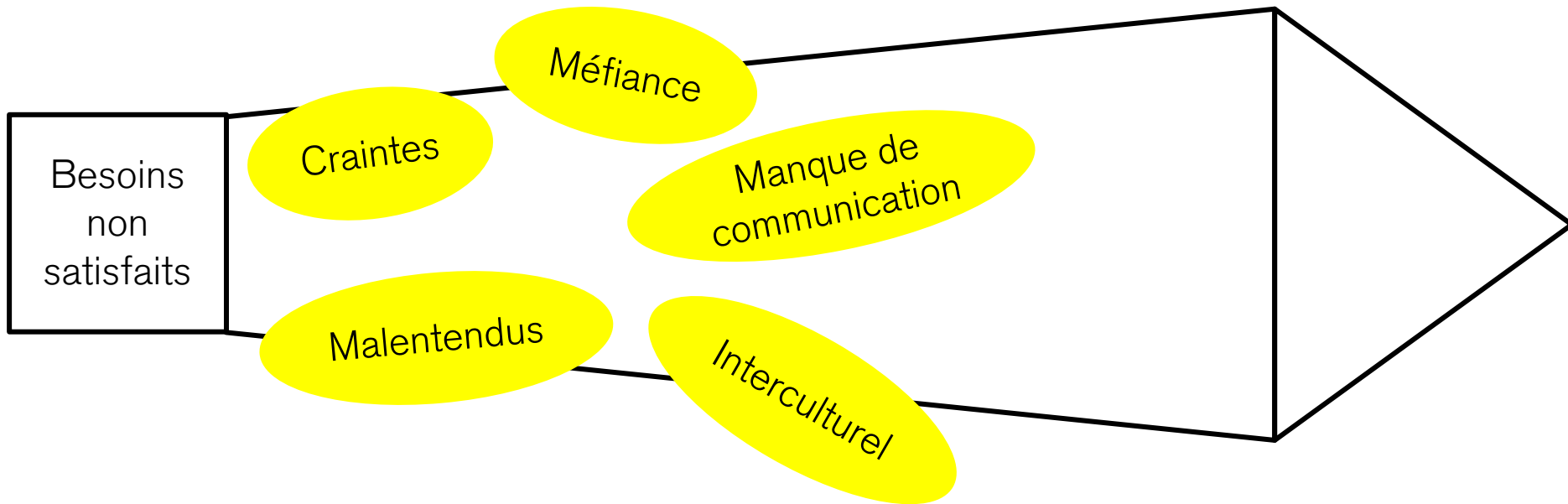


Le processus du conflit

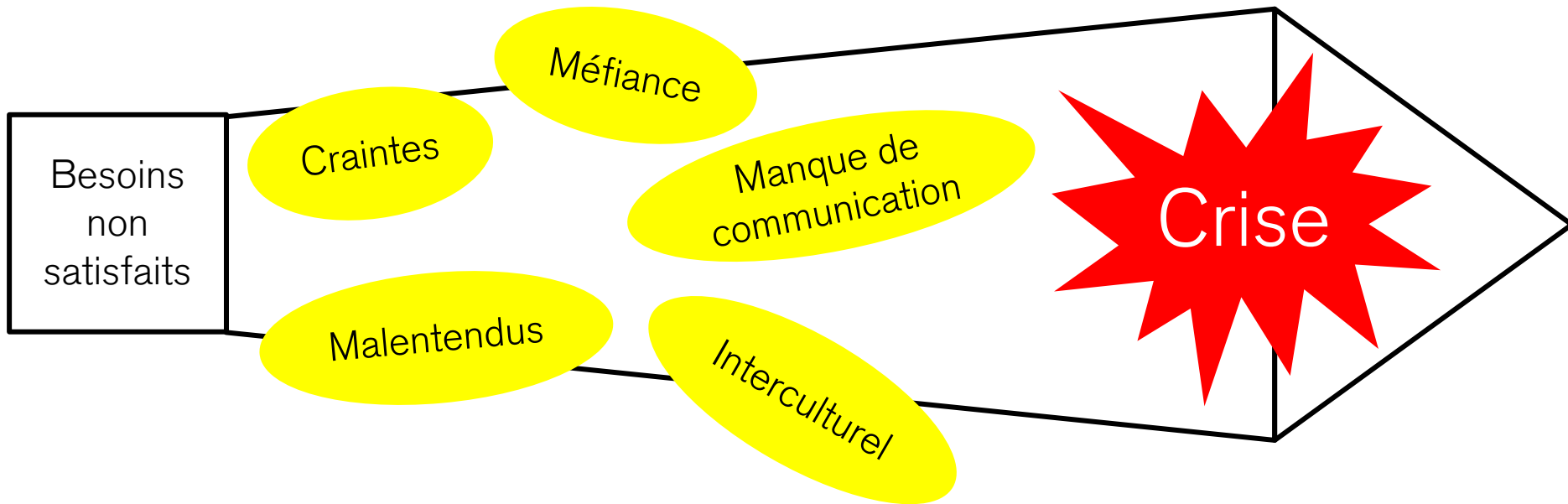


Besoins
non
satisfaits

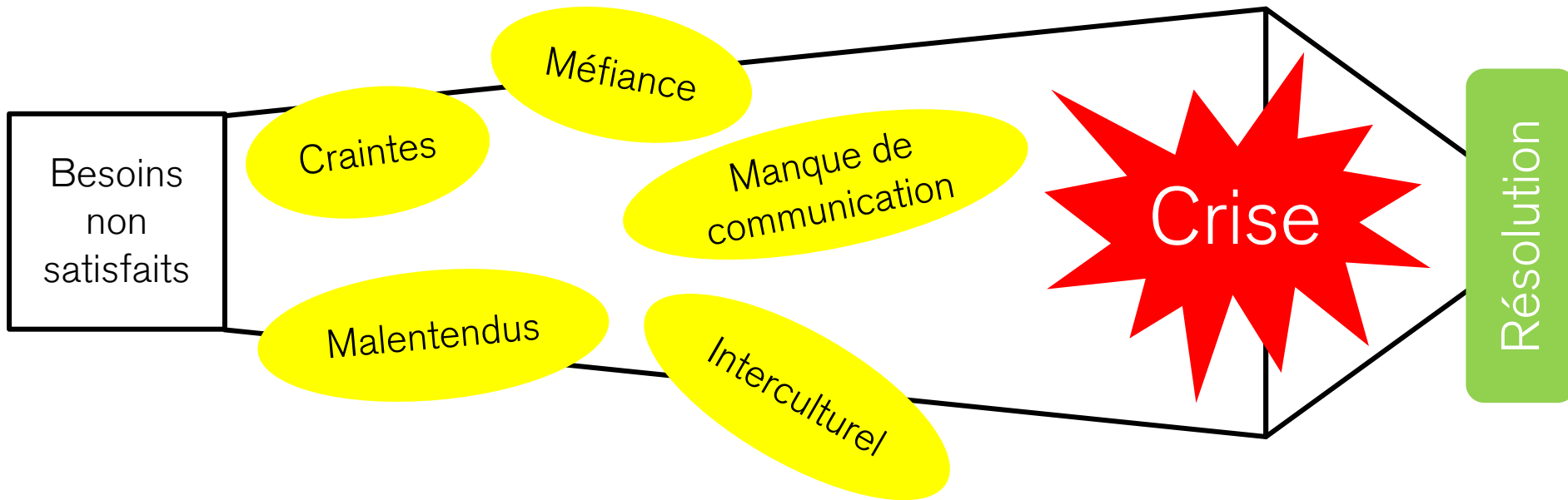
Le processus du conflit



Le processus du conflit



Le processus du conflit



Les impacts du conflit

Impacts négatifs



Résolutions violentes,
destructrices



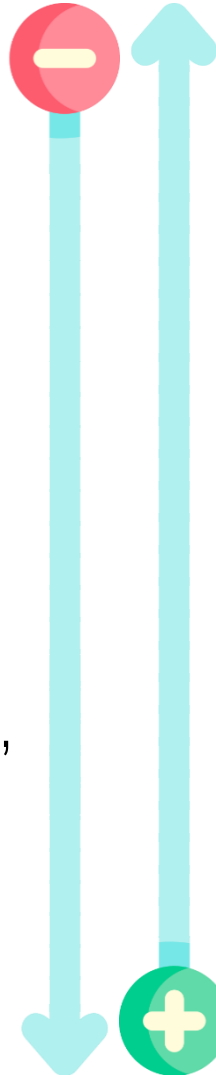
Nécessite de l'énergie, des
efforts (pour y faire face
comme pour le fuir)



Sentiment de manque de
préparation : absence d'outils,
de ressources



Résistance naturelle au
changement



Impacts positifs

Les impacts du conflit

Impacts négatifs



Résolutions violentes,
destructrices



Nécessite de l'énergie, des
efforts (pour y faire face
comme pour le fuir)



Sentiment de manque de
préparation : absence d'outils,
de ressources



Résistance naturelle au
changement



Impacts positifs

Nécessité de changement



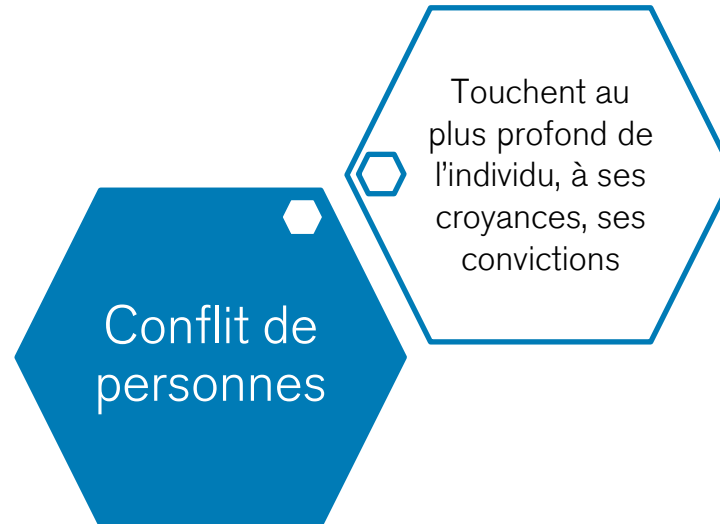
Peut entraîner un
apprentissage



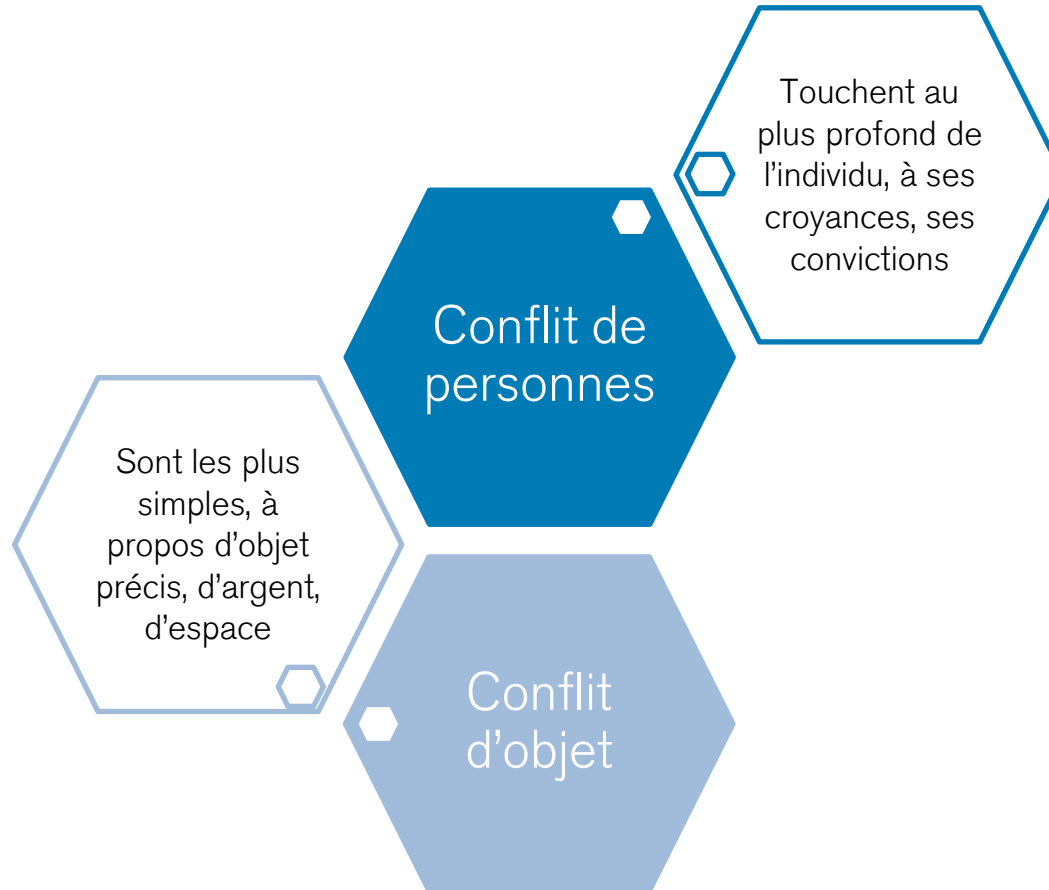
In fine, peut améliorer la
situation



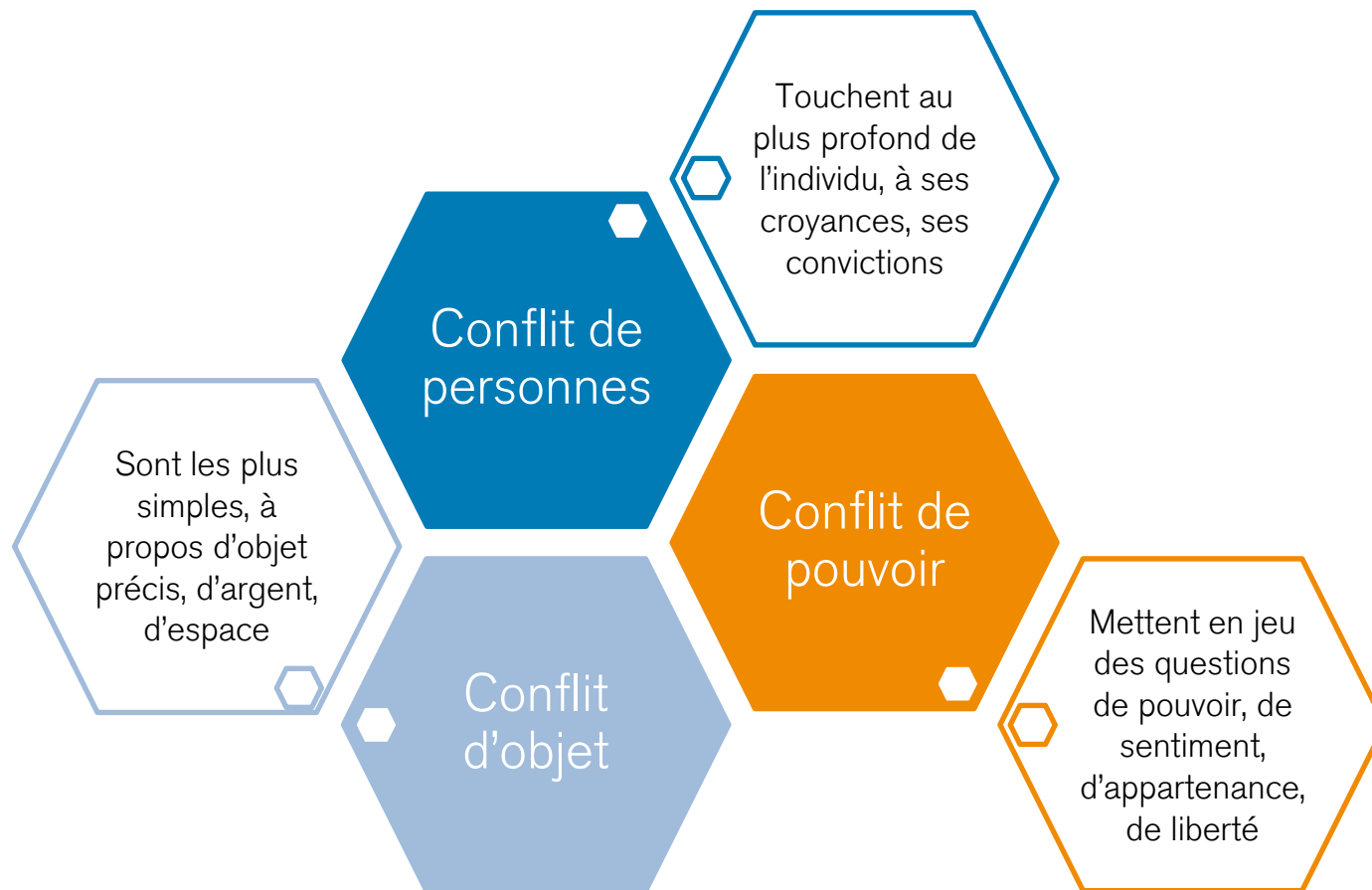
Les différents types de conflit



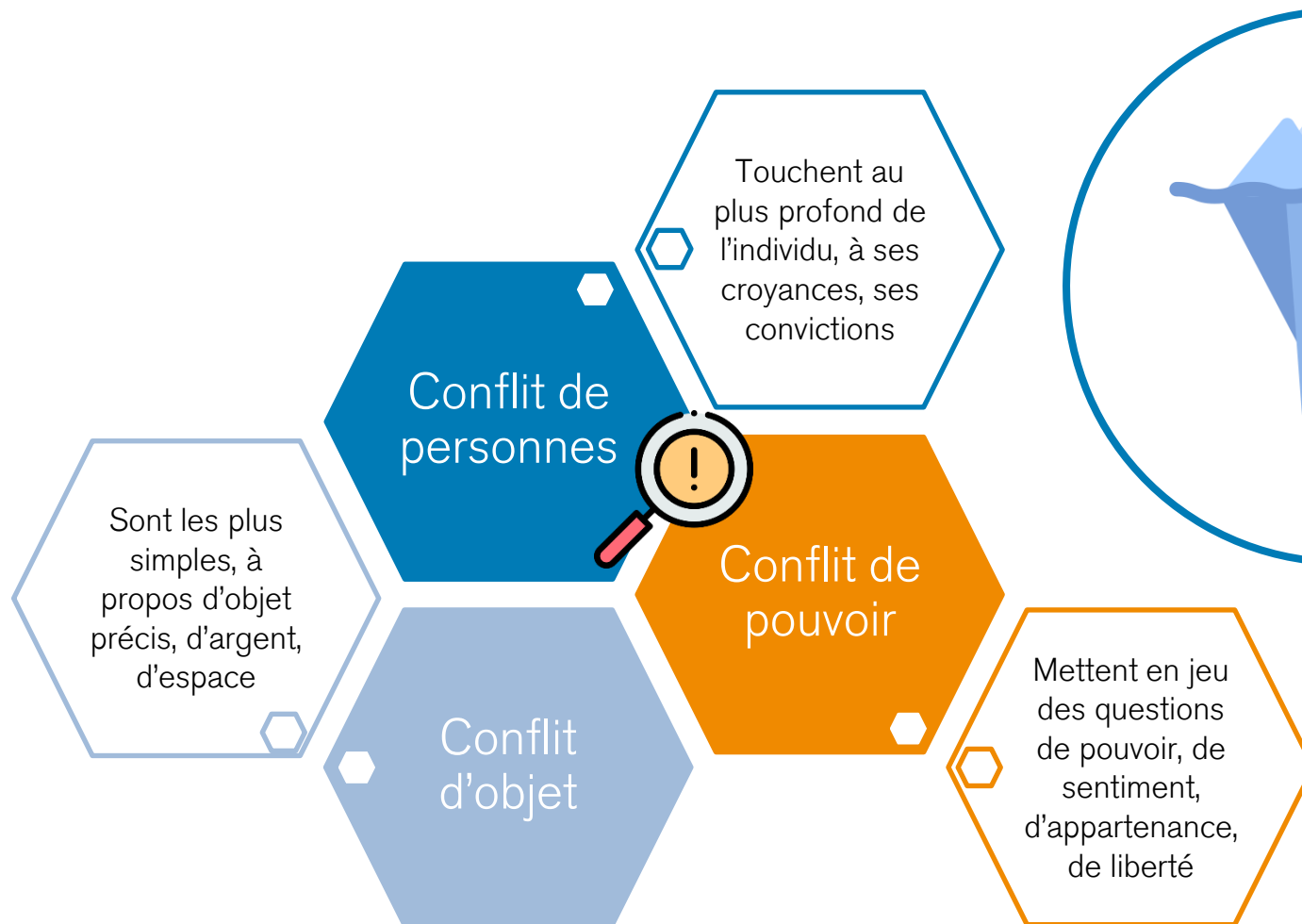
Les différents types de conflit



Les différents types de conflit




Les différents types de conflit





La violence dans le conflit

		OBJECTIFS	
		OBJECTIFS COMPATIBLES	
C O M P O R T E M E N T S	COMPORTEMENT COMPATIBLE	<hr/> PAS DE CONFLIT	



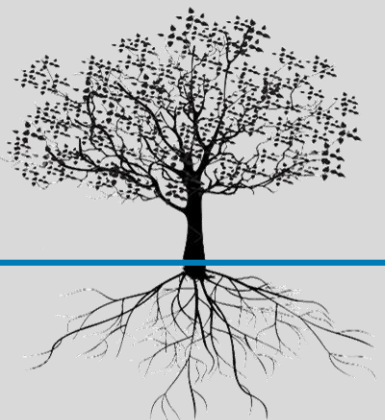
La violence dans le conflit

		OBJECTIFS	
		OBJECTIFS COMPATIBLES	
C O M P O R T E M E N T S	COMPORTEMENT COMPATIBLE	<hr/> <p>PAS DE CONFLIT</p>	
	COMPORTEMENT INCOMPATIBLE	 <hr/> <p>CONFLIT SUPERFICIEL</p>	

La violence dans le conflit

		OBJECTIFS	
		OBJECTIFS COMPATIBLES	OBJECTIFS INCOMPATIBLES
C O M P O R T E M E N T S	COMPORTEMENT COMPATIBLE	<hr/> <p>PAS DE CONFLIT</p>	<p>CONFLIT LATENT</p> <hr/> 
	COMPORTEMENT INCOMPATIBLE	 <hr/> <p>CONFLIT SUPERFICIEL</p>	

La violence dans le conflit

		OBJECTIFS	
		OBJECTIFS COMPATIBLES	OBJECTIFS INCOMPATIBLES
C O M P O R T E M E N T S	COMPORTEMENT COMPATIBLE	<hr/> <p>PAS DE CONFLIT</p>	<hr/> <p>CONFLIT LATENT</p> 
	COMPORTEMENT INCOMPATIBLE	 <hr/> <p>CONFLIT SUPERFICIEL</p>	 <hr/> <p>CONFLIT OUVERT</p>

En (première) conclusion...

Des conflits quasi-assurés pendant le volontariat



L'interculturel comme un facteur aggravant



Communiquez, c'est la clé !



Pause

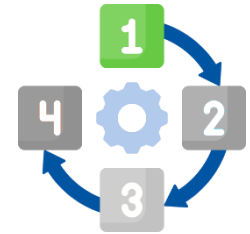


Pause !

La méthode...

DESC ?

La méthode DESC



D

comme Décrire les faits

La méthode DESC



D comme Décrire les faits



E comme Exprimer ses émotions, sa position

La méthode DESC



D comme Décrire les faits



E comme Exprimer ses émotions, sa position



S comme Spécifier des solutions

La méthode DESC



D comme Décrire les faits



E comme Exprimer ses émotions, sa position



S comme Spécifier des solutions



C comme Conclure de manière positive

En scène !



En scène !



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.

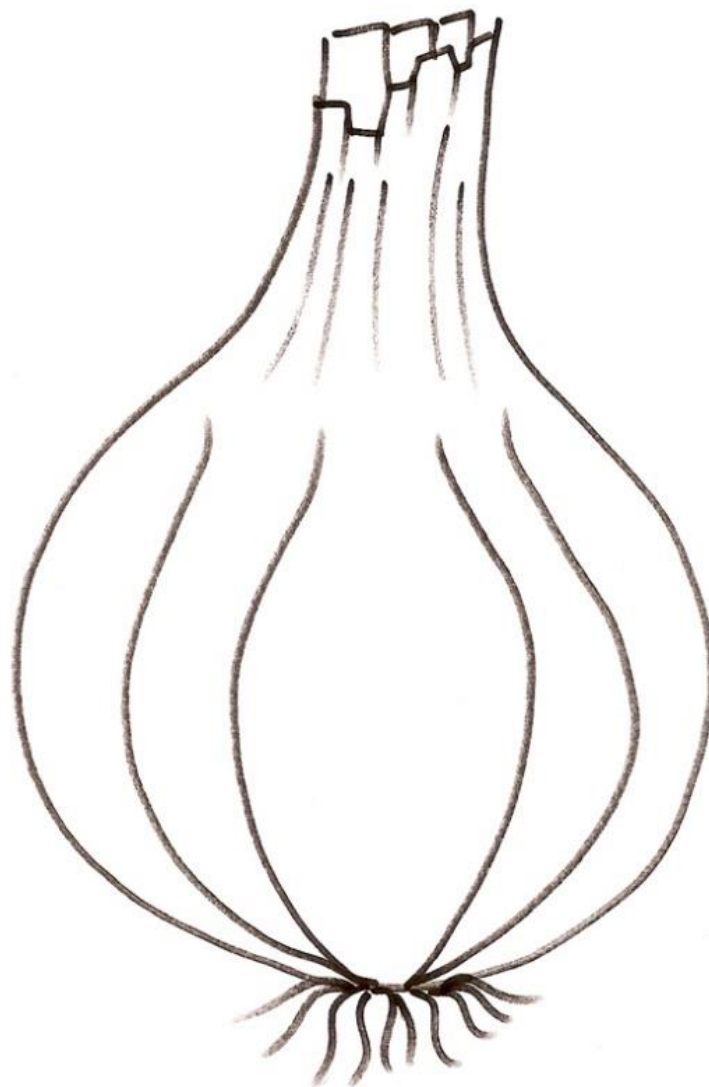
Contexte : Le volontaire est positionné sur une mission d'enseignement. Il est logé non loin de son lieu de mission, au sein d'une communauté religieuse, tout en ayant une certaine autonomie puisqu'il peut sortir à son bon vouloir sans pour autant suivre le rythme de la communauté. Dès son arrivée, le 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.



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.

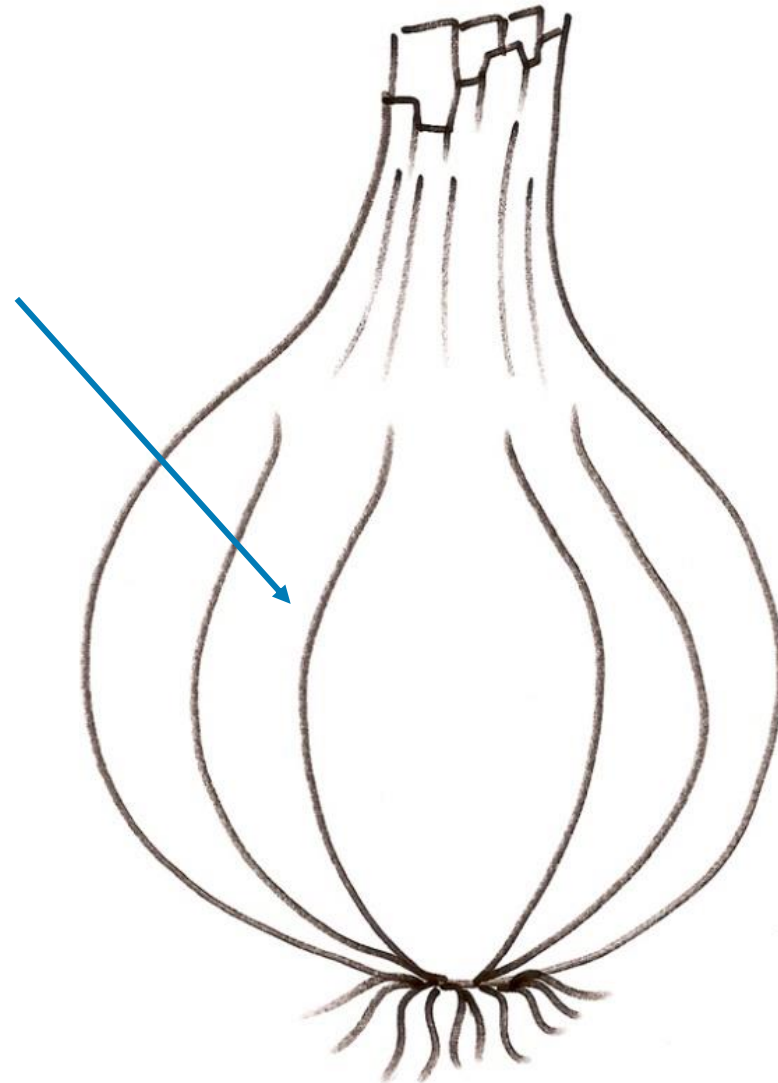
Contexte : Pour la première fois, le partenaire accueille un volontaire au sein de la structure. Il y a un réel besoin de cadrage d'un point de vue financier, d'autant que la structure a beaucoup grossi ces derniers temps. De ce fait, il y a un réel besoin de structuration et d'organisation. Lors des 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 ».

Le modèle de l'oignon

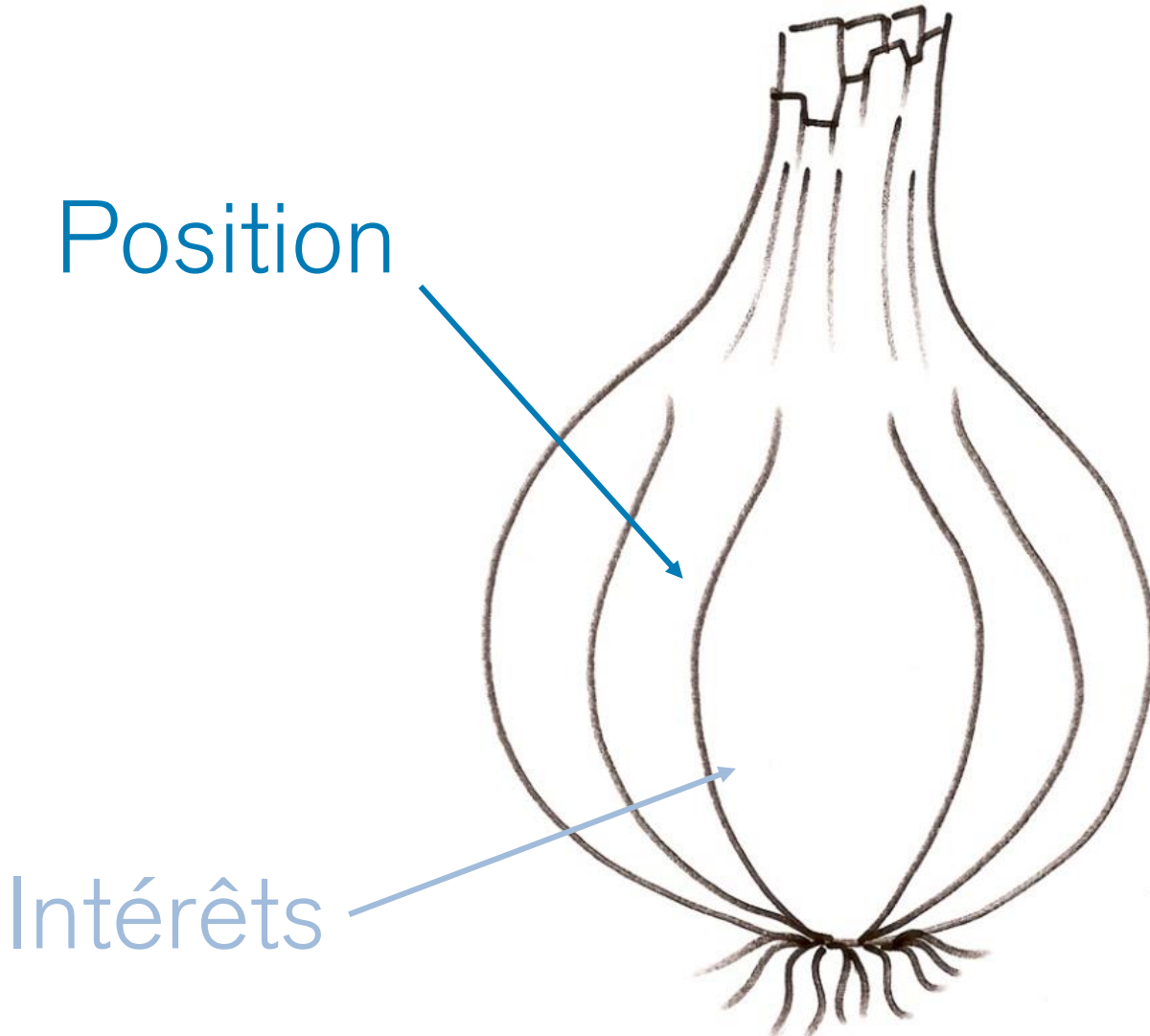


Le modèle de l'oignon

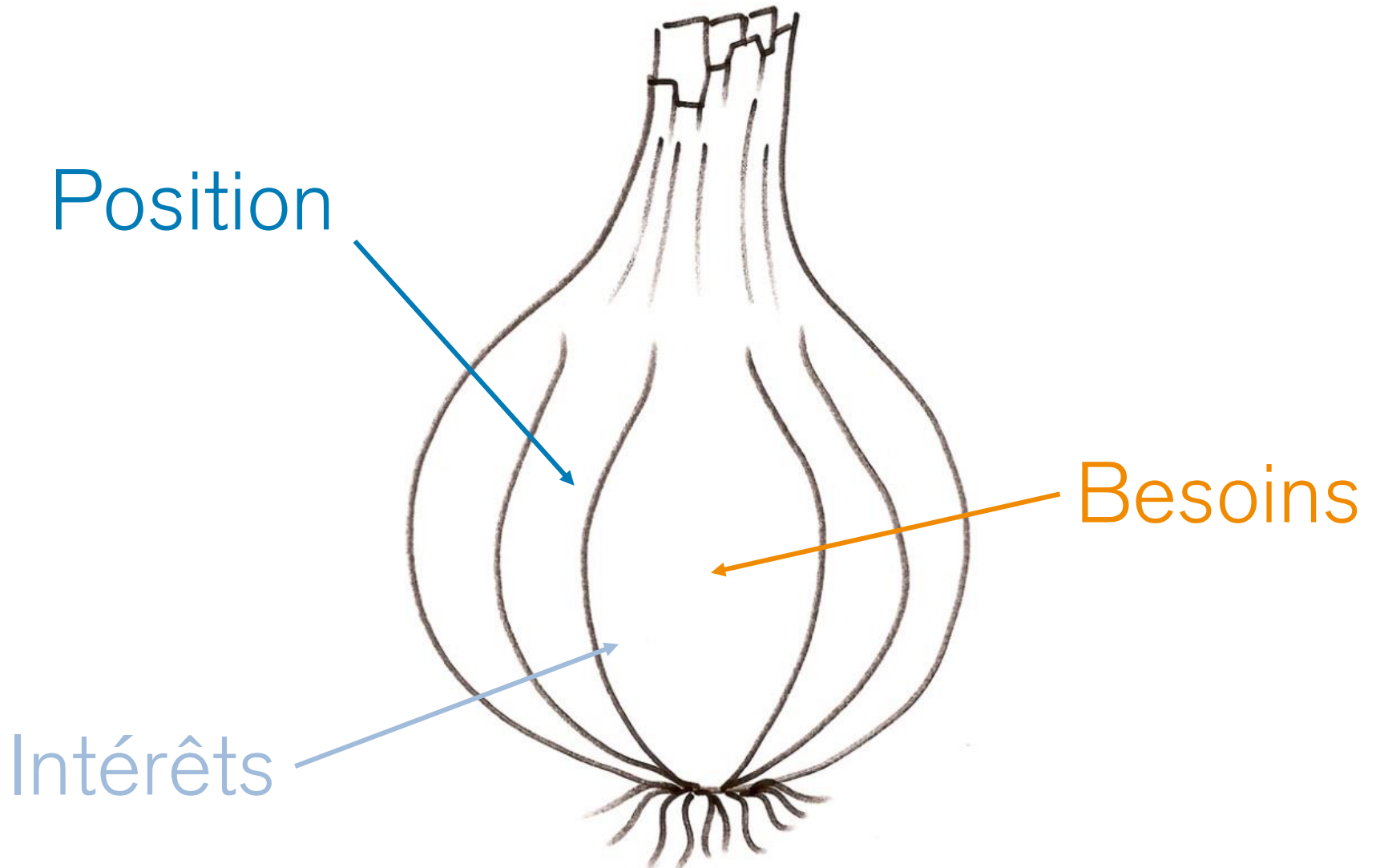
Position



Le modèle de l'oignon



Le modèle de l'oignon



Quelles ressources ?



Les ressources externes

- Les chargés de zone
- Les chargés de mission
- Les proches
- Les trois formes d'accompagnement de la DCC : psy, spi, coach

Quelles ressources ?



Les ressources externes

- Les chargés de zone
- Les chargés de mission
- Les proches
- Les trois formes d'accompagnement de la DCC : psy, spi, coach



Les ressources internes







Rappel du module « Insertion locale » (lecture, musique, balade, sport, films, séries, appeler des amis, de la famille...)

En conclusion...

Connaitre ses besoins est fondamental !



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
-  Nommer les étapes de la méthode DESC, méthode de prévention et de gestion de conflit
-  Formuler comment la communication intervient comme outil de prévention d'un conflit
-  Identifier ses ressources personnelles et celles proposées par la DCC