Résolution d’un conflit

Préserver l’équipe

«Nous trouvons ensemble une solution au conflit, mais l’autre doit d’abord… »

Les conflits sont souvent le résultat de petits malentendus et d’un manque de volonté de communiquer. Les résoudre demande beaucoup d’énergie et parfois aussi l’aide d’une «tierce» personne.

Quelques conseils tirés de la pratique:

Prévention:

- Plus vite on parviendra à identifier et à admettre les divergences, moins il y aura de conflits ouverts.
- Chaque club doit instaurer une culture de communication ouverte. Variante: voir la carte «Feed-back».

Aborder un conflit ouvert:

- Solliciter une personne neutre, un médiateur, pour aborder le conflit avec les parties.
- Séparer et calmer d’abord les parties en conflit pour qu’elles puissent ensuite s’expliquer.
- Dresser deux listes séparées des points litigieux et les soumettre aux deux parties.
- Mener la discussion avec les deux parties selon les règles convenues.
- Essayer, lors d’un premier entretien, de rapprocher les deux parties.
- Débattre à fond du problème (malentendus et ambiguïtés) et chercher des compromis.
- Dresser une liste des solutions proposées; discuter de ces propositions et voir ce qu’il en advient.
- Consigner par écrit la solution envisagée et demander à toutes les personnes impliquées de signer.
- Se serrer la main: preuve que le conflit a pu être réglé à la satisfaction de tous.

Et après?

- Se retrouver tous à une date fixée au préalable pour faire le point de la situation.

Tous les clubs ne disposent pas d’un médiateur au bénéfice d’une compétence sociale élevée. Le cas échéant, il est également possible de faire appel à des personnes de confiance extérieures acceptées – et c’est là primordial – par toutes les parties en conflit.

Si le conflit ne peut être résolu à l’interne, il est nécessaire de s’adresser à l’instance directement supérieure (employeur, conseil municipal, autorité scolaire), à la fois compétente et neutre. Il est également possible d’engager un médiateur professionnel pour une intervention en cas de crise.

OFSPO
2532 Macolin

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral du sport OFSPO