**METHODE DE RESOLUTION CREATIVE DE CONFLIT EN GROUPE**

Pour clore ce chapitre, nous présentons une manière de conjuguer les différentes méthodes que nous venons d’expliquer au sein d’une démarche globale de résolution de conflit créative expérimentée en séminaire. Cette méthode peut être utilisée dès l’instant qu’un groupe est constitué, idéalement une dizaine de personnes afin de pouvoir réaliser des sous-groupes.

**PHASE 1 : Fixation des règles du travail sur la résolution de conflits.**

Afin de développer le maximum de créativité et d’envisager des solutions ou suggestions riches et inattendus au début, il est impératif de suivre la démarche étape par étape. L’animateur /manager va ainsi présenter les objectifs, les différentes étapes de la méthode et son rôle. Il va obtenir l’accord du groupe sur le mode de fonctionnement (contrat passé avec le groupe) et pourra de ce fait être le garant des règles.

**PHASE 2 : Présentation du cas par la personne qui est aux prises avec le conflit.**

Les autres n’interviennent que pour questionner le présentateur sur des aspects qui ne seraient pas suffisamment clairs pour la compréhension. L’animateur/ manager est le garant des règles de fonctionnement présentées au groupe et facilite l’avancée du travail, en recadrant si le groupe s’éloigne de l’objectif ou a tendance à aller trop directement aux solutions. Il relance le débat et encourage les questions si vraiment cela n’avance pas.

**PHASE 3 : Compréhension et analyse du problème.**

Dans cette phase, le groupe se subdivise en deux sous-groupes (ou plus selon la taille globale du groupe). Chacun va appliquer la méthode de résolution de conflits. L’intérêt des sous-groupes est que les orientations peuvent être différentes pour chacun ce qui permettra d’avoir une appréhension plus riche de la situation conflictuelle. Tout au long de la démarche, cette différence sera entretenue afin d’augmenter la créativité de la recherche de solutions. Le principe repose sur un questionnement fourni en matière à pouvoir enrichir les méthodes d’analyse de la situation et d’élaborer des cartographies du conflit/ problème de la manière la plus exhaustive possible.

L’exigence de cette étape est d’éviter absolument de rechercher des solutions. L’animateur est d’ailleurs là pour garantir le processus et chaque sous-groupe pourra élire un facilitateur interne garant des règles de fonctionnement et de l’avancée de la réflexion du groupe.

Une fois la phase de brainstorming terminée afin d’envisager la pluralité des pistes de compréhension de la situation conflictuelle, chaque sous-groupe va structurer l’information de manière à pouvoir la présenter à l’autre groupe.

**PHASE 4 : Mise en commun.**

Chaque étape débute par une présentation qui organise la production du groupe, information qui sera fort utile pour la personne qui a présenté le conflit. Elle pourra entendre plusieurs lectures de la situation et s’enrichir de différents points de vue. A l’issue de ces deux présentations, une discussion sera possible si elle s’avère nécessaire. En effet, l’objectif de ce travail n’est pas de parvenir à une synthèse des travaux d’analyse des causes du conflit mais uniquement de s’informer de ce qui se fait en parallèle.

**PHASE 5 : Recherche créative de solutions.**

Chaque sous-groupe reprend sa configuration initiale et va, à présent travailler sur la recherche de solutions et suggestions. Pour ce faire, la méthode d’investigation est très similaire à la phase 3, c’est-à-dire que seront mêlés tant une partie de questionnement que le foisonnement de la créativité par l’intermédiaire du brainstorming pour aboutir à structurer les pistes trouvées. Ensuite, il s’agira d’apprécier chaque solution en leur appliquant la méthode d’analyse des conséquences et des impacts. Ceci facilitant ensuite l’argumentation pour expliquer le choix des préconisations finalement retenues. Bien entendu, selon la nature du conflit, tous les éléments évoqués pourront être envisagés, tant les éléments relationnels et comportementaux, que structuraux ou organisationnels.

**PHASE 6 : Simulations.**

Durant cette étape, il s’agit de simuler la mise en place de la solution, surtout s’il s’agit d’un entretien. En tout état de cause tout ce qui pourra se jouer cherchera à être mis en scène ou expérimenter devant le groupe.

A cette occasion, une proposition est faite qui consiste à se mettre dans la peau de son interlocuteur de manière à expérimenter la place de l’autre (dans son argumentation, son point de vue, son attitude défensive ou agressive, son comportement etc.) L’exercice est très fructueux et permet à la personne qui a apporté le cas de mieux comprendre son « adversaire ». Elle peut alors tenter de trouver une solution plus positive et permettant aux deux parties de gagner réellement. C’est à ce stade que vous pouvez vous aider des six chapeaux afin de faciliter la séparation de chacun des rôles.

**PHASE 7 : Conclusion.**

Cette étape consiste dans la mise en commun des différentes solutions proposées durant laquelle chaque sous-groupe va expliquer et argumenter son choix. Finalement la personne ayant amené la situation conflictuelle apportera sa conclusion. Soit que l’une des solutions évoquées lui convienne, soit qu’elle ait besoin de davantage de temps pour réfléchir au choix qui lui semblera le plus judicieux. D’ordinaire, les personnes choisissent de réfléchir et prennent leur décision plus tard, à froid.