

Problèmes, conflits et résolutions



Références :

- Boisvert, D et Cossette, F. (2016), *Animateur compétent, groupes efficaces* , Presses inter universitaires, 402 pages.
- Richard, B (1995). *Psychologie des groupes restreints*, Presses inter universitaires, 210 pages.
- Turcotte D. et Lindsay, (2008) *L'intervention sociale auprès des groupes (4^e ed.)*, Chelenière, 246 pages.

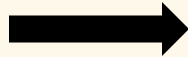
Document Powerpoint préparé par Mirtha Domenack, TTS, Cégep de Jonquière.



Problèmes, conflits et résolutions

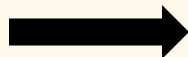
Bien qu'en soi les conflits sont des problèmes puisqu'ils viennent à l'encontre de l'harmonie et de l'efficacité dans un groupe, le conflit a sa spécificité.

PROBLÈME



Nuit à l'atteinte des objectifs ou à la tâche du groupe.

CONFLIT



Se situe davantage au plan des relations interpersonnelles.

Les problèmes

Un problème est une question non résolue dans une situation donnée de sorte qu'il peut être difficile de décider quoi faire ou comment faire.

Exemples divers de problèmes:

- Une personne dans le groupe cherche constamment à attirer l'attention sur elle-même.
- Les personnes craintives qui n'osent pas s'impliquer dans la discussion du groupe.



Les problèmes

Diverses situations problématiques peuvent se présenter dans la vie d'un groupe liées aux:

- Comportements individuels
- Dynamiques d'ensemble du groupe
- Conflits au sein du groupe



Quelques comportements individuels problématiques

Catégorie		Profils
L'INGÉRENCE	Ceux qui dérangent	<ul style="list-style-type: none">• Le bavard qui pense tout haut, parle sans arrêt• Le hors d'ordre qui détourne la conversation, passe du coq à l'âne• Le pointilleux ou maniaque du concret qui s'attarde aux détails• Le rigolo ou bouffon qui évite les sujets sérieux et tourne tout à la blague
	Ceux qui s'opposent	<ul style="list-style-type: none">• Le buté ou obstructionniste qui reste sur ses positions.• L'objecteur qui critique sans arrêt• Le dominateur qui contrôle les échanges et prend toute la place• L'agressif qui fait régner un climat d'hostilité
LE RETRAIT	Ceux qui restent à l'écart	<ul style="list-style-type: none">• Le renfrogné silencieux qui se tait parce qu'il est en désaccord• Le craintif qui se sent incompetent.
	Ceux qui refusent d'avancer	<ul style="list-style-type: none">• Le prétentieux qui s'attribue un statut supérieur aux autres et trouve le débat sans intérêt.• L'indifférent qui ne se sent pas concerné par les discussions• Le conformiste ou Oui-oui qui n'a pas d'opinions personnelles

Les dynamiques d'ensemble de groupe

Dynamique	Exemple
La prudence excessive	Un membre prépare son activité toujours de la même façon. (donne la sécurité, mais réduit la variété et la créativité.)
Les discussions incessantes	Les membres discutent longuement sur un point sans oser ce décider sur une action à entreprendre.
Les conversations sociales	La réunion commence en retard ou la pause se poursuit parce qu'elle devient l'occasion de discuter du dernier film, de la partie de hockey...
Le surinvestissement affectif	Les membres du groupe arrivent à entretenir la confiance et l'intimité et à s'entraider pour des problèmes personnels qui n'ont pas de liens avec les objectifs du groupe.
La dépendance	Le groupe a tendance à se remettre à l'intervenante ou à deux ou trois membres pour trouver des idées nouvelles, proposer des activités et assumer le leadership.
L'éclatement du groupe	Se manifeste lorsque les membres commencent à former de sous-groupe et les conversations sont dirigés vers les membres d'un sous-groupe en particulier.

Les conflits

Un conflit se définit comme un processus qui s'enclenche quand une personne ou un groupe estime qu'un autre contrecarre ses projets ou a des préoccupations opposées aux siennes.

Exemples divers de problèmes:

- La présence d'au moins deux parties.
- Le fait que les parties perçoivent des différences incompatibles entre leur position respective.
- L'interaction entre les parties à propos de ces différences.



Différents types de conflits

Le conflit des valeurs: différentes conceptions au niveau des valeurs, des objectifs ou des normes.

Le conflit de pouvoir: porte sur l'attribution des ressources matérielles ou non matérielles telles que l'influence, l'argent, l'espace ou le statut social.

Le conflit résultant de la rivalité ou des conceptions différentes de la réalité.



La place des conflits dans le groupe

Les conflits peuvent se situer à trois niveaux:

- **Entre les membres:** soit qu'il y a une antipathie, différence d'opinions, perceptions différentes, informations erronées, etc.
- **Entre les membres et l'intervenant:** manque de confiance, autorité excessive ,etc.
- **Entre le groupe et son environnement:** par exemple, les activités de groupe de jeunes qui dérangent les voisins, soit pour le bruit, etc.



Actions à suivre par l'intervenant lors d'un conflit

Pour faciliter le dénouement d'un conflit, il est proposé :

- 1) Il soit abordé directement.
- 2) Éviter la situation où il y a un gagnant et un perdant.
- 3) Clarifier et interpréter la situation conflictuelle.
- 4) Aborder le conflit comme une réalité qui concerne l'ensemble du groupe.
- 5) Établir des règles sur les actions autorisées (respect, de sécurité, etc.).

Bien que la gestion d'un conflit puisse exiger beaucoup à un groupe et l'intervenant, il est aussi important de souligner qu'arriver à le régler peut augmenter la qualité de la relation entre les membres du groupe.



Processus de résolution des problèmes

Les étapes sont les suivantes:

1. Définir le problème
2. Produire et recueillir des idées sur le problème, les hypothèses de solutions
3. Évaluer les idées, les solutions possibles
4. Choisir les solutions appropriées, prendre une décision
5. Passer à l'action

