

Prévenir et gérer les situations de crise ou de conflit en atelier

Moniteur d'atelier le 14/5/25

07/05/2025

Objectifs du cours

- Comprendre les mécanismes des conflits et des crises.
- Adopter une posture adaptée pour prévenir et désamorcer les tensions.
- S'appuyer sur votre cadre d'intervention.

Définition du conflit et de la crise

- Le terme de **conflit** évoque le combat, la lutte (un conflit armé) ; il suggère la rencontre d'éléments qui s'opposent (le conflit entre la raison et la passion), de positions antagonistes (l'arbitrage d'un conflit) ; il renvoie souvent à une relation de tension et d'oppositions entre personnes. Etre en relation, c'est prendre le risque d'être en conflit.
- La **crise**, quant à elle, est une situation où une personne ou un groupe atteint un seuil critique d'émotion ou de tension, entraînant une **rupture** dans la communication ou le fonctionnement habituel. Elle se distingue d'un simple conflit, car elle implique souvent une **perte de contrôle**, une **intensité élevée** et parfois un **danger** pour la personne concernée ou son environnement.

Différences entre conflit et crise

- **Le conflit** : Un désaccord qui peut être **constructif** ou **destructeur**.
- **La crise** : Une situation où l'émotion prend le dessus, menant à une **perte de contrôle**.
- **Pourquoi bien gérer les conflits ?**
 - Pour éviter qu'ils ne dégénèrent en crise.

3 types de conflit

- **Interpersonnels** : entre usagers, collègues, hiérarchie.
- **Organisationnels** : liés aux règles, aux attentes mal comprises.
- **Personnels ou interne** : frustrations, mal-être influençant les interactions.

Les sources et origines du conflit

- Les sources liées au fonctionnement de l'organisation
 - Dysfonctionnement concernant la fonction prévision
 - Dysfonctionnement concernant la fonction organisation
 - Dysfonctionnement concernant la fonction coordination
 - Dysfonctionnement concernant la fonction contrôle
 - Dysfonctionnement dû à des incompatibilités d'objectifs
 - Dysfonctionnement dû à un manque de communication

Les sources et origines du conflit

- Les sources psychologiques

- Le malentendu
- Le conflit d'intérêt/ de valeur
- Les émotions fortes
- La loyauté

Les différents niveaux de conflits

- Conflit latent ou larvé
- Conflit refoulé
- Conflit déclaré

Les caractéristiques d'une crise

- **Émotion intense** (colère, peur, frustration).
- **Perte de rationalité** (réactions impulsives).
- **Réactions disproportionnées** (par rapport aux déclencheurs).
- **Temps limité** (situation passagère mais impact significatif).
- **Danger potentiel** (pour la personne concernée ou l'environnement).

Les étapes d'un conflit

- **Phase de tensions latentes** : Accumulation de stress.
- **Phase d'escalade** : Opposition marquée, montée en tension.
- **Explosion (phase aiguë) le conflit devient crise** : Perte de contrôle, agressivité possible.
- **Retour au calme** : Apaisement et besoin d'une gestion post-crise.

Les impacts des conflits et des crises

- **Sur la personne concernée** : Stress prolongé, sentiment d'injustice.
- **Sur le groupe** : Climat de travail détérioré, tensions persistantes.
- **Sur le moniteur et l'équipe éducative** : Fatigue mentale, pression accrue.

Les effets positifs du conflit et de la crise

- Favoriser l'expression des idées et des besoins
- Stimuler l'innovation et l'amélioration
- Renforcer les relations et la cohésion de groupe
- Encourager la remise en question et le développement personnel
- Prévenir les tensions latentes et les blocages

Comment prévenir les conflits

- Posture professionnelle: (assertivité, écoute active....)
- Soigner l'ambiance de travail
- Favoriser la communication en régulant
- Définir des règles claires
- Identifier les signes déclencheurs des conflits
- Être attentif à ses émotions
- Savoir se remettre en question

Piste de résolution de conflit

IDENTIFICATION

- **Retrouver** l'origine du conflit

ANALYSE

- **Evaluer** les effets du conflit sur l'équipe et la productivité

Piste de résolution de conflit

INTERVENTION

- **Ramener** le cadre
- **Utiliser** la communication non violente et faciliter la communication entre les protagonistes
- **Proposer** des solutions constructives dans la perspective du gagnant/gagnant, chercher des compromis
- **Recourir** à la médiation si besoin (tiers, RH, direction, psychologue...)

Piste de résolution de conflit

SUIVI

- **S'assurer** que la résolution du conflit est durable
- **Vérifier** régulièrement que les relations sont apaisées

Piste de résolution de conflit

- Métacommuniquer

Le fait de reconnaître et de comprendre ce qui en train de se produire est le premier pas vers la résolution efficace du conflit qui n'est pas toujours négative....

La confrontation peut permettre la consolidation du travail d'équipe, de travailler sa relation et ses modes de communication à l'autre, apprécier les avantages à découvrir les points de vue différents des siens est source de richesse.

<https://www.youtube.com/watch?v=Be7rnd-mH44>

Être Différent source de différends

« notre obsession est d’être reconnu comme une personne originale, irremplaçable; nous le sommes réellement, mais nous ne sentons jamais assez que notre entourage en est conscient. Quel plus beau cadeau peut nous faire l’autre que de renforcer notre unicité, notre originalité, en étant différent de nous! Il ne s’agit pas d’édulcorer les conflits, de gommer les oppositions mais d’admettre que ces conflits, ces oppositions doivent et peuvent être bénéfiques à tous. »

**Eloge de la différence: la génétique et les hommes,
Albert Jacquard**

Exemple de mises en situation

◆ Situation 1 : Conflit entre deux usagers sur un poste de travail

Contexte :

Deux usagers travaillent sur le même poste et l'un accuse l'autre de ne pas respecter les consignes. La tension monte rapidement et des paroles agressives sont échangées.

Que faites-vous?

Exemple de mise en situation

◆ Situation 2 : Un usager refuse de suivre les consignes de sécurité

Contexte :

Un usager ne respecte pas le port des équipements de protection malgré plusieurs rappels de votre part. Il estime que ces règles sont inutiles et refuse de coopérer.

Que faites-vous?

Exemple de mise en situation

◆ Situation 3 : Crise – Un usager explose de colère et devient menaçant

Contexte :

Après un refus ou une frustration, un usager hausse le ton, commence à crier et adopte une posture menaçante envers le moniteur ou les autres usagers.

Que faites-vous?

Exemples de mises en situation

Situation 4: Entre Moniteurs d'atelier

Contexte: Conflits interpersonnels :

- Vous avez des tensions avec un collègue moniteur d'atelier.
- Ces conflits peuvent être dus à des différences de personnalité, de communication, ou de valeurs.

Que faites-vous?

Exemple de mise en situation

- Situation 5: Entre moniteurs d'atelier

Contexte: Répartition des tâches :

- Vous partagez des responsabilités avec un autre moniteur d'atelier.
- Des désaccords surgissent sur la répartition des tâches, les horaires, etc.

Que faites-vous?

A VOUS DE JOUER !

07/05/2025