**Etape 3 : prioriser des enjeux**







-■ ■

■

■

■

■

■

■

■

■

• • •

• • •

•

■

■

•

•

•

•

•

•

•

•

• • •

• •

• •

• •

• • •

• •

• •

• • •

• •

• •

• •

• •

• •

■

• •

■

• •

• •

•

•

■

•

•

•■

■

■

■

•

'

■

■

■

■

•

•

■

■

■

■

■

■

■

••

■

•

•

•

•

•

••

••

• •

••

■

•

•

•

•

•

•

•

•

• • •

•

•

•

•

• •

•

•

•

•

•

•

..•• •

•

.\

•

•

•

•

•

.

•

..*t*

* .

•

•

■

**1111**

•

■

■

■

■

•

■

■

■

■

.

•

•

•

**1111**

•

•

•

.**11 111**

•

•

• •

• •

■

.

1 **111**

■

■

--

• •

• •

■

.

Il

11

11

.

•

**111**

.■.• •

■

■

•

• •..

•

■•

•

• •

•■

•

•

•

**65**

I·

..

•

•

..

.

•

•

•

..

* .

•

••

••

■

■

•

**FICHE OUTIL - ETAPE 3 (TECHNIQUES DE GESTION DE CONFLIT)**

**66**

**TITRE**

La gestion de conflit

**DUREE**

Dépendra de l’objet du conflit

**PUBLIC CIBLE**

Les coordinateurs et leurs partenaires

**RESUME**

Suite à la concertation avec les jeunes, le traitement des demandes doit être réalisé entre les différents partenaires. Lors de cette étape du projet, un conflit éclate et empêche le bon déroulement de la négociation.

**OBJECTIFS**

Obtenir une situation gagnant-gagnant (où tout le monde est gagnant) pour les deux parties.

**MATERIEL**

Un espace d’accueil/ une salle de réunion Des chaises

**INSTRUCTIONS**

Plusieurs étapes dans la gestion de conflit :

1. Identifier le type de conflit (d’intérêt, de besoins, d’opinions)
2. Style de gestion de conflit à suivre (en fonction du type de conflit, ne pas tou- jours se cantonner à suivre un seul style)
   * Collaboration (du face à face, coopératif)

* adapté pour la négociation gagnant-gagnant
  + Contestation (du face à face, non coopératif)
  + Acceptation (pas de face à face, coopératif)
  + Évitement (pas de face à face, pas de coopératif)
  + Compromis (à mi chemin entre les autres types)

**67**

**INSTRUCTIONS**

3/ Gérer un conflit étape par étape

1. Etablir les faits
2. Identifier les besoins des deux parties
3. Evaluer la situation
4. Décider d’un processus de négociation
5. Rechercher des solutions (en présence des deux parties)
6. S’accorder et mettre en œuvre des actions.
7. Négocier autour d’un conflit
   1. Adopter une approche de résolution de problème (situation gagnant-gagnant)
   2. Ecouter les arguments de l’autre partie
   3. Poser des questions pour clarifier les problèmes et vérifier la compréhension par tous
   4. Rester ouvert, proche et bien dissocier le problème des personnes concernées

**COMPTE-RENDU ET/OU EVALUATION**

Tout comme pour la négociation, l’évaluation de la gestion de conflit se vérifiera si le conflit a pu être résolu.

**PISTES POUR ALLER PLUS LOIN**

Si ce n’est pas le cas, remonter dans les étapes du processus et voir où ça bloque. Si ça bloque toujours, faire appel à un médiateur, une personne extérieure pour les aider à résoudre le conflit (mais elle ne pourra pas le faire à leur place).

**NIVEAU DE DIFFICULTE**

3 à 4 sur 5

**SOURCES**

Unesco : techniques de négociation et de gestion de conflits, s.l.n.d. sur [http://www.](http://www/) unesco.org/csi/pub/info/seacamq.htm, consulté le 7 juillet 2016

**FICHE OUTIL - ETAPE 3 (EVALUATION)**

**68**

**TITRE**

L’arbre à conseils

**DUREE**

15 minutes

**PUBLIC CIBLE**

Les jeunes et structures de jeunes

**RESUME**

L’outil va permettre, à partir des valeurs telles que l’écoute et l’expression, d’évaluer le ressenti des jeunes quant aux résultats de leur participation et du respect de celle-ci.

**OBJECTIFS**

Echanger des idées, des opinions et des réflexions sur les outils abordés. Evaluer la satisfaction des participants.

**MATERIEL**

Un arbre en format A1 ou des branches d’arbre plantées dans un seau de terre ou de sable.

Des feuilles d’arbre de couleur (vert – orange – rouge). Des marqueurs.

Du papier collant.

**INSTRUCTIONS**

Le coordinateur propose à chaque jeune de donner son avis sur les enjeux priorisés lors de la négociation entre les deux coordinateurs. Pour cela, chacun va pouvoir choisir s’il était très satisfait, moyennement satisfait ou pas satisfait grâce à « l’arbre à conseils ».

Des feuilles d’arbre de couleurs sont disposées sur une table :

* Vert : le jeune est satisfait des résultats de la négociation et se sent écouté et respecté.
* Jaune : le jeune est moyennement satisfait des résultats de la négociation et se sent plus ou moins écouté et respecté.
* Rouge : le jeune n’est pas satisfait des résultats de la négociation et ne se sent ni écouté ni respecté.

D’après son ressenti par rapport aux résultats, le jeune choisira une des trois cou- leurs et y notera ses raisons, ses remarques et suggestions.

Ensuite, chaque jeune viendra accrocher sa feuille à l’arbre collectif.

Cet arbre représentera le sentiment général de satisfaction du groupe qui a participé au processus.

**69**

**COMPTE-RENDU ET/OU EVALUATION**

Cet arbre représentera le sentiment général de satisfaction du groupe qui a participé au processus. En observant les tendances de couleurs, on peut déjà évaluer le processus, mais pour plus de précisions, il sera important et primordial d’analyser et de compiler les différents commentaires.

Une adaptation des enjeux peut être faite en cas de mécontentement général et un retour vers les jeunes sera aussi essentiel.

**PISTES POUR ALLER PLUS LOIN**

On peut également proposer un questionnaire que l’on mettrait en ligne et qui permettrait d’évaluer la participation de manière interactive.

* Voici des exemples de questions à poser aux jeunes pour évaluer leur degré de participation:
* Comment avez-vous vécu le processus de participation mis en place?
* Avez-vous eu l’impression d’être réellement écouté par les autres (jeunes et adultes)?
* Le rôle du coordinateur a-t-il été utile pour vous? Vous a-t-il créé un accompagnement de qualité selon vous?
* Citez ce que vous avez aimé le plus et le moins.
* Chaque jeune a-t-il eu la possibilité de participer, de s’impliquer de manière équitable?
* La participation des jeunes est-elle importante pour vous?
* ...

**NIVEAU DE DIFFICULTE**

1 à 2 sur 5

**SOURCES**

CRECCIDE asbl