**Notes pour les gestionnaires de bénévoles**

Gestion de conflits

**1- Mesures de prévention des conflits :**

* **Au moment de l’entrevue**
* Saisir les attentes du/de la bénévole
* Transmettre les attentes de l’organisme
* Expliquer la nature des tâches et comment s’y prendre
* **Description de tâche**
* Claire et précise
* **Code d’éthique ou contrat d’engagement**
* Engagement à respecter les comportements attendus
* Engagement à respecter les valeurs de l’organisme
* **Politique visant à combattre l’intimidation et le harcèlement**
* Pour baliser le comportement des bénévoles
* **Formations portant sur le savoir-être**
* Relations interpersonnelles
* Communications saines
* Intimidation et harcèlement
* Préjugés, sexisme, racisme
* etc.
* **Politique des plaintes bien publicisée**
* Canalise la grogne
* Offre un lieu pour protester
* **Rencontres fréquentes avec les bénévoles**
* Présence attentive et bienveillante
* Support lorsque nécessaire
* Bien connaître l’équipe de bénévole
* Comprendre les dynamiques relationnelles du groupe

**2- Si toutefois, le conflit advient**

**Étape 1 : Détermination du problème**

* Décider si la situation nécessite une intervention ou non.
* Certains désaccords peuvent se régler sans que vous vous en mêliez.
* Le problème peut être plus sérieux et nécessiter une intervention de votre part.

**Étape 2 : Rencontre avec les personnes concernées**

* Il faut, idéalement, entendre toutes les parties impliquées
* Les rencontres peuvent être simultanées ou différées, en personnes ou virtuelles
* Dans ce cas, rencontrer séparément les personnes concernées peut s’avérer plus profitable.
* Il s’agit surtout ici de recueillir de l’information, afin de bien définir la nature du problème
* La méthode DESC peut vous aider à mener l’entretien de traitement de conflit. DESC c’est :

**D** pour Décrire les faits

**E** pour Exprimer ses émotions

**S** pour Spécifier des Solutions

**C** pour Conclure avec les Conséquences

* Si vous décidez d’entendre les deux personnes en conflit simultanément :
* Mettre la table en expliquant que cet entretien a pour but de trouver une solution acceptable pour toutes les parties et non pour donner raison à l’une ou l’autre des parties.
* Indiquer aux personnes présentes que les tours de parole auront lieu en alternance et qu’ils devront être respectés.
* Informer les participant·e·s que vous vous réservez le droit de mettre fin à l'entretien à tout moment en cas de propos irrespectueux ou violents.
* Rassurer les participant·e·s sur la confidentialité du processus.
* Ensuite de mener l’entretien, seul à seul avec une des parties ou en présence de tous les protagonistes

**Étape 3 : Analyse de l’information et élaboration d’une solution**

* Une fois que vous avez recueilli toute l’information disponible, c’est le moment de l’analyser et de l’organiser de façon à avoir une vision claire du problème.
* Est-ce un conflit de personnalités ou de valeurs ?
* Est-ce lié à la tâche ou à la confusion des rôles ?
* Est-ce un problème de communication ?
* Est-ce un cas d’intimidation ou de harcèlement ?
* Les parties sont-elles de bonne foi ?
* Sont-elles ouvertes à trouver une solution ?
* Une fois le problème bien défini, il faut élaborer une solution qui, en autant que c’est possible, satisfera toutes les parties.
* Des solutions ont pu être suggérées par les participant·e·s.

**Étape 4 : Plan d’action**

* Traduire la solution arrêtée en objectifs (SMART) qui doit tenir compte des ressources disponibles

**Étape 5 : Suivi auprès des personnes concernées**

* Il faut faire le suivi de la mise en œuvre de la solution de près de façon à s’assurer qu'elle fonctionne et que le conflit ne se reproduise pas.

Documenter le tout, de façon à garder des traces en cas de récidive est une bonne pratique.

**IMPORTANT : Il est parfois impossible de résoudre certains conflits.**

**Par exemple :**

* Les personnes font preuve de mauvaise foi
* Les personnes refusent de s’impliquer dans la recherche d’une solution
* Il y a eu de nombreuses récidives
* Les gestes posés sont trop graves ou de nature criminelle

La solution sera alors de se séparer de cette personne bénévole pour préserver la sécurité et l’intégrité des membres de l’équipe et de l’organisme.

****