

**C'EST POSSIBLE
ENTRE NOUS!**

Outil d'aide à la réflexion pour les situations conflictuelles

Dans le cadre de la Politique visant à prévenir et à faire cesser le harcèlement et la discrimination, l'Équipe-conseil en matière de respect des personnes met à votre disposition cet outil de réflexion pour la gestion et la résolution de situations conflictuelles. Pour mieux gérer et résoudre un conflit, deux grandes étapes sont importantes :

- Bien comprendre la situation.

Pour *bien comprendre la situation*, il faut marquer un temps d'arrêt et prendre du recul afin de reconnaître les émotions vécues, les besoins non satisfaits et sa part de responsabilité.

- Agir adéquatement.

Pour *agir adéquatement*, il importe d'évaluer le niveau du conflit et d'exprimer les bonnes choses aux bonnes personnes.

Le présent document vous guidera tout au long de ces 2 étapes.

BIEN COMPRENDRE LA SITUATION

<p><i>Problématique</i> Qu'est-ce qui se passe?</p>	<p><i>Valeurs et besoins</i> Qu'est-ce qui est important pour moi dans cette situation?</p>
<p><i>Causes et explications</i> Qu'est-ce qui fait que je me sens comme cela?</p>	<p>Quels sont mes besoins essentiels non satisfaits?</p>
	<p><i>Conséquences</i> Quelles sont les conséquences pour moi?</p>
<p><i>Émotions</i> Qu'est-ce que je ressens?</p>	<p>Quelles sont les conséquences pour les autres?</p>
<p><i>Souhaits</i> Quels sont mes souhaits, mes désirs, mes attentes?</p>	<p>Quelles sont les conséquences pour le travail?</p>

Reconnaître sa part de responsabilité

Un conflit survient rarement seul, ce qui veut dire que chacun y a une part de responsabilité. Comment est-ce que j'ai contribué au développement du conflit ?

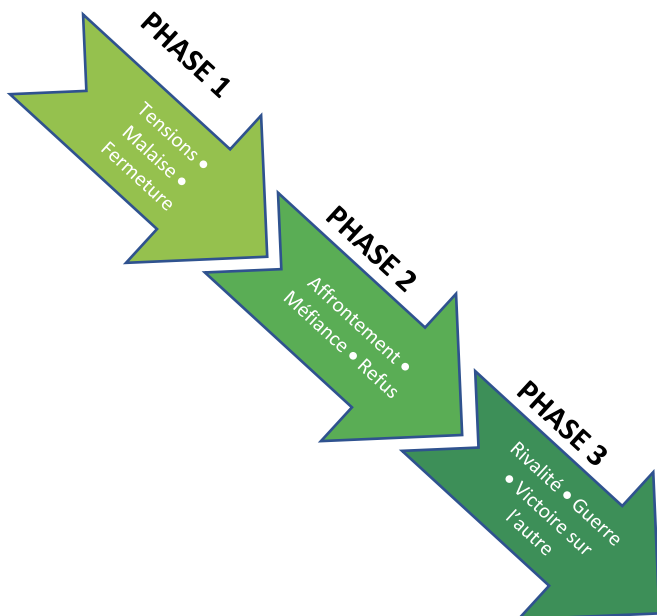
- J'ai dit des paroles blessantes (en privé ou en public).
- J'ai refusé de collaborer.
- J'ai retenu de l'information que j'aurais dû partager.
- J'ai répandu de fausses informations sur l'autre.
- J'ai cherché à impliquer d'autres personnes au conflit.
- Je ne parle plus à la personne ou je l'évite.
- J'entrave ou je coupe la communication.
- J'ai fini par adopter le même comportement que celui que je reproche.
- J'ai critiqué la personne en public.
- Autre : _____

Reconnaître sa part de responsabilité et s'excuser auprès de la personne concernée peut toujours s'avérer une option gagnante!

AGIR ADÉQUATEMENT

Évaluer et agir en fonction du niveau d'évolution

Il est important de bien évaluer le niveau du conflit avant d'agir, car les actions à poser seront différentes selon les phases. Voici quelques repères.



Phase 1 : latence

Évaluation

- On peut s'asseoir et discuter ensemble pour régler la situation

Actions

- Comprendre la situation
- Communiquer les bonnes informations aux bonnes personnes

Phase 2 : détérioration des relations

Évaluation

- L'aide d'une personne médiatrice devient une option à considérer

Actions

- Essayer de comprendre la situation
- Demander l'aide d'une personne ressource
- Collaborer avec une personne ressource et une personne médiatrice pour gérer le conflit

Phase 3 : rupture

Évaluation

- L'intervention d'une personne externe est essentielle

Actions

- Demander l'aide d'une personne-ressource pour comprendre la situation et démêler les faits
- Collaborer avec une personne ressource et une personne médiatrice-pour gérer le conflit
- Respecter les consignes et les demandes de la personne médiatrice

Communiquer positivement les faits et les propositions

Exprimer ce qu'on ressent

Je me sens _____. Je ressens _____. Je vis _____.

Exprimer des faits concrets et observables

J'observe que _____. J'ai constaté que _____. Je remarque que _____.

Exprimer les conséquences subies

Cela a un impact sur _____.

Cette situation a des conséquences sur _____.

Exprimer un besoin ou un souhait

J'aimerais beaucoup que _____. Serait-il possible de _____?

Y aurait-il un inconvénient à _____?

Chercher à comprendre l'autre

Comment ça se passe pour toi ces temps-ci? Est-ce que ça va? Toi, comment vis-tu cela?

Transmettre sa volonté de résoudre le conflit

J'aimerais beaucoup que nous trouvions une solution. Pourrions-nous trouver ensemble une solution?

Proposer des pistes de solution

J'ai une idée à te proposer. Que penserais-tu de _____?

J'ai pensé à _____. Aurais-tu une idée pour _____?

S'engager à résoudre le conflit

Aujourd'hui, je m'engage à _____. Je ferai attention à _____.

Je demanderai l'avis de l'équipe avant de _____.

Je demanderai de l'aide à _____. Désormais, j'éviterai de _____.

Chercher des points communs et des objectifs communs

Dans cette situation, est-ce qu'il y a des éléments sur lesquels nous pourrions nous entendre, des points communs ou des affinités?

Chercher des pistes d'action et des solutions

Qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer la situation? (Les propositions doivent être réalistes et respectueuses.)

Mon engagement personnel

Qu'est-ce que je suis prêt à faire pour améliorer la situation?

Chercher des solutions ensemble

Pour préparer la rencontre avec la personne concernée, mieux vaut :

- Trouver un moment propice et vérifier si l'autre personne est disponible pour nous écouter et recevoir ce qu'on a à lui dire.
- Évacuer au maximum les émotions négatives. Si la colère ou la frustration est trop grande, il vaut mieux les ventiler avant.
- Rapporter des faits et non ses propres interprétations.
- Rester calme, demeurer ouvert et réceptif à l'autre et démontrer de l'ouverture à ce que la situation puisse se régler.
- Garder espoir.
- Être à l'écoute de l'autre personne et la laisser terminer son idée avant de répondre. Accueillir ce qu'elle dit.
- Ne pas oublier que l'autre personne comprend notre message à partir de ce qu'elle est et de ce qu'elle vit.

Quels sont les éléments de la situation que j'aimerais adresser à la personne concernée?

(Problématique rencontrée, faits, émotions, conséquences, etc.)

-
-
-
-

Quelles sont les propositions ou les solutions que j'aimerais présenter à la personne concernée?

-
-
-
-

*Demander de l'aide fait partie
des options en tout temps.*

[Services-conseils en ressources humaines](#)

[Programme d'aide au personnel](#)

1 866 457 9560 24/7

[Équipe-conseil en matière de respect des personnes](#)

819 821 7410

respect@USherbrooke.ca