



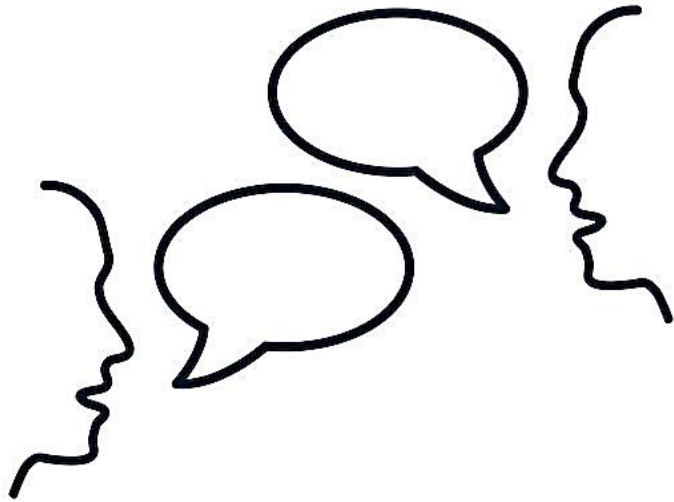
Résolution de conflits

Présentation par : CMWE



Qu'est-ce que la résolution de conflits?

La résolution de conflits consiste à trouver une solution équitable à un différend.



Qu'est-ce qui cause des conflits?

- Malentendus
- Différence :
 - de points de vue ou d'opinions;
 - de culture, de principes ou de valeurs;
 - de besoins ou de désirs.
- Indifférence envers les sentiments et les émotions
- Stress de la vie quotidienne



Pourquoi résoudre un conflit?

Même si vous pensez avoir raison, vous ressentirez malgré tout le stress causé par un conflit. En conséquence, le fait de résoudre un conflit :

- peut réduire votre niveau de stress et vous aider à mieux vous sentir;
- vous permet de trouver une solution à un problème;
- vous aide à progresser dans votre vie;
- vous permet de commencer à rétablir une relation brisée.



Guide de résolution de conflits

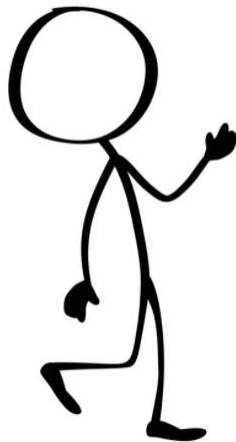
Voici certaines des mesures à prendre pour la résolution d'un conflit :

1. Prendre du recul
2. Planifier une rencontre
3. Travailler ensemble
4. Progresser



1. Prendre du recul

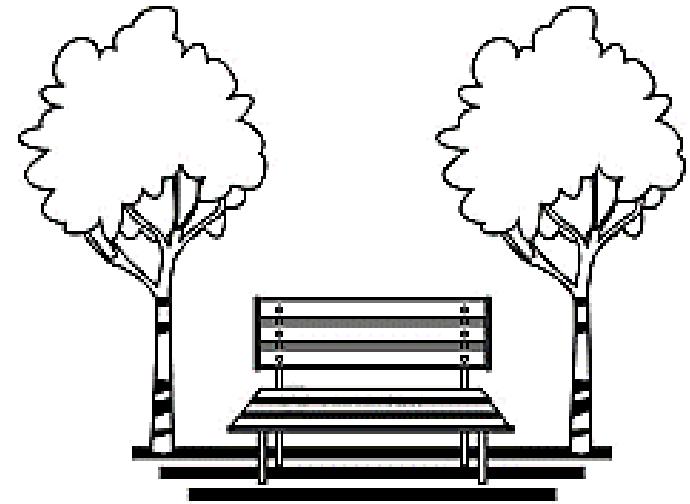
- Prenez du recul face à la personne et au problème.
- Au minimum, prenez quelques respirations profondes.
- Recentrez vos pensées sur la façon de corriger le problème et *non* la personne.



2. Planifier une rencontre

Lorsque vous êtes prêts ou prêtes à travailler ensemble en vue de trouver une solution au différend :

- Entendez-vous sur le jour et l'heure de votre rencontre;
- rencontrez-vous dans un endroit neutre;
- soyez ouvert et ouverte à parler ET à écouter.



3. Travailler ensemble

Lorsque vous vous rencontrez :

- parlez chacun et chacune à votre tour, écoutez attentivement l'autre;
- soyez attentif et attentive aux propos et aux sentiments de l'autre (évitez de préparer vos arguments dans votre tête);
- utilisez la technique de parler au « je » plutôt qu'au « tu »;
- essayez de vous mettre dans leurs souliers.



4. Progresser

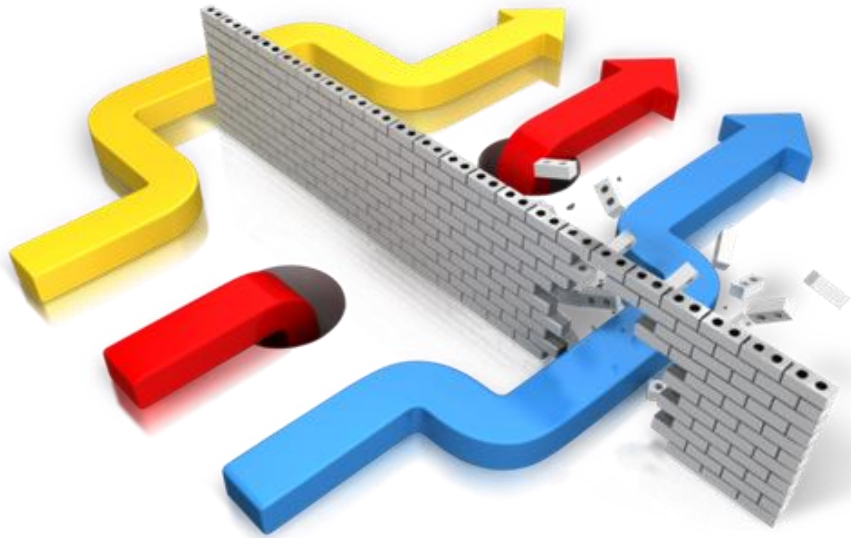
Développez une solution :

- en faisant une liste de solutions possibles;
- en travaillant ensemble afin de trouver une solution équitable pour tout le monde;
- en parvenant à une entente quant aux prochaines mesures à suivre pour permettre à tout le monde de progresser.



N'oubliez pas...

Les différends peuvent se révéler une occasion d'essayer quelque chose de nouveau lorsque les gens travaillent ensemble pour résoudre un problème!



Communiquez avec MCWE pour plus d'information...

Si vous avez besoin d'un service de soutien sans frais et sans préjugé, songez au Service de Médiation Communautaire Windsor-Essex.



519-966-5010

info@cmwe.ca

www.cmwe.ca

Parrainée par:

