

Résolution de conflits

Qu'est-ce que la résolution de conflits?

La résolution de conflits est un moyen de trouver une solution équitable pour toutes les personnes concernées par un différend.

Les conflits peuvent être causés par :

- des malentendus;
- une différence :
 - de points de vue ou d'opinions;
 - de culture, de principes ou de valeurs;
 - de besoins ou de désirs.
- une indifférence envers les sentiments et les émotions;
- le stress de la vie quotidienne.



Pourquoi devriez-vous 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 :

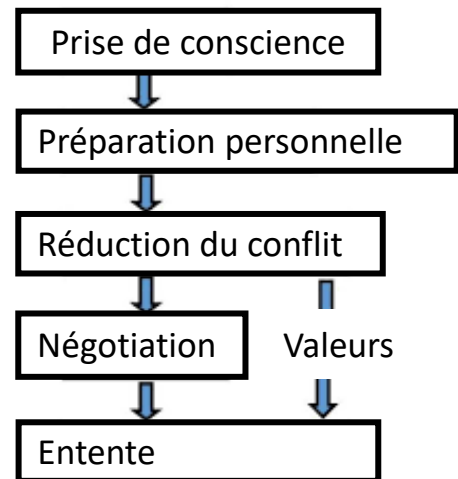
- peut réduire votre niveau de stress et vous aider à mieux vous sentir;
- vous permet de trouver une solution à un problème;
- vous aide à progresser dans votre vie;
- vous permet de commencer à rétablir une relation brisée.

Un conflit n'a pas besoin d'être la conclusion d'un différend. Le fait de travailler ensemble peut aider à trouver une solution en vue de permettre à tout le monde de progresser.

Questions à vous poser :

- Qu'est-ce que je veux? Quels sont mes besoins?
- Qu'est-ce qui m'importe dans ce conflit?
- Quelles sont mes inquiétudes et mes craintes?
- Qu'est-ce que les autres veulent? Quels sont leurs besoins?
- Est-ce que je désire assez résoudre le conflit pour travailler afin de trouver une solution équitable pour tout le monde?

Modèle de résolution de conflits



Comment est-ce que la médiation communautaire peut aider?

- Tout le monde accepte de suivre le processus ensemble.
- Chaque personne a la possibilité d'expliquer son point de vue et ensuite, d'écouter le point de vue des autres.
- Tout le monde travaille ensemble en vue de développer une solution équitable et les prochaines mesures à suivre.

Résolution de conflits

Prendre du recul



Prendre du recul face à la personne et au problème.



Prendre de profondes respirations.

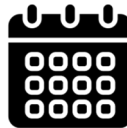


Recentrer ses pensées sur le problème et non la personne.

Planifier une rencontre



Être ouvert et ouverte à parler.



S'entendre sur le jour et l'heure d'une rencontre.



Se rencontrer dans un endroit où tout le monde se sent en sécurité.

Travailler ensemble



Écouter sans interrompre.



Parler chacun et chacune à son tour en utilisant la technique de parler au « je ».



Chercher à trouver une solution équitable pour tout le monde.

Progresser



Faire une liste de solutions.



Choisir une solution équitable et prendre des mesures pour progresser.



Songer à la médiation communautaire, au besoin.

Parrainée par :

