



Qui suis-je?

une brève introduction à
la résolution des conflits!



•LL Concord Consultation & Mediation•

Agenda

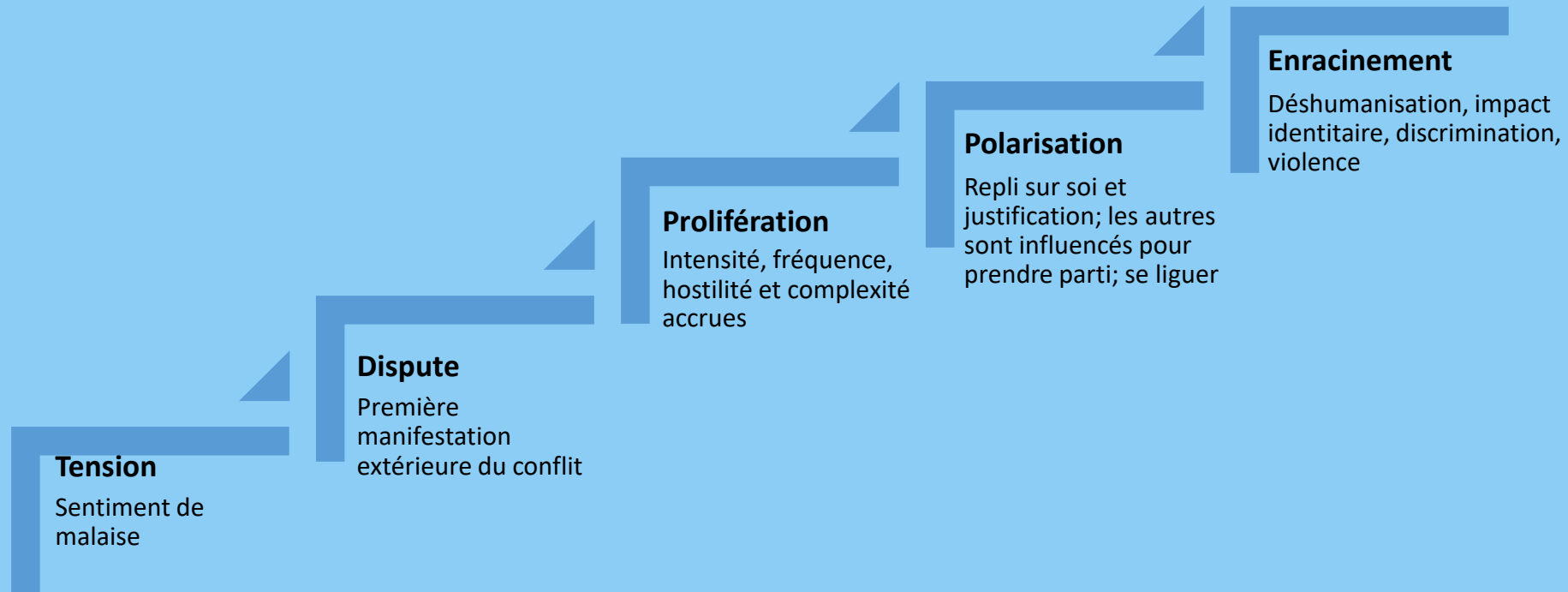
- Créer un espace de sécurité
- Les niveaux de conflit
- Les sources de conflit
- L'écoute empathique
- Dialogue
- L'établissement de la confiance

Afin de favoriser un espace sûr pour se réunir, nous nous engageons à être:

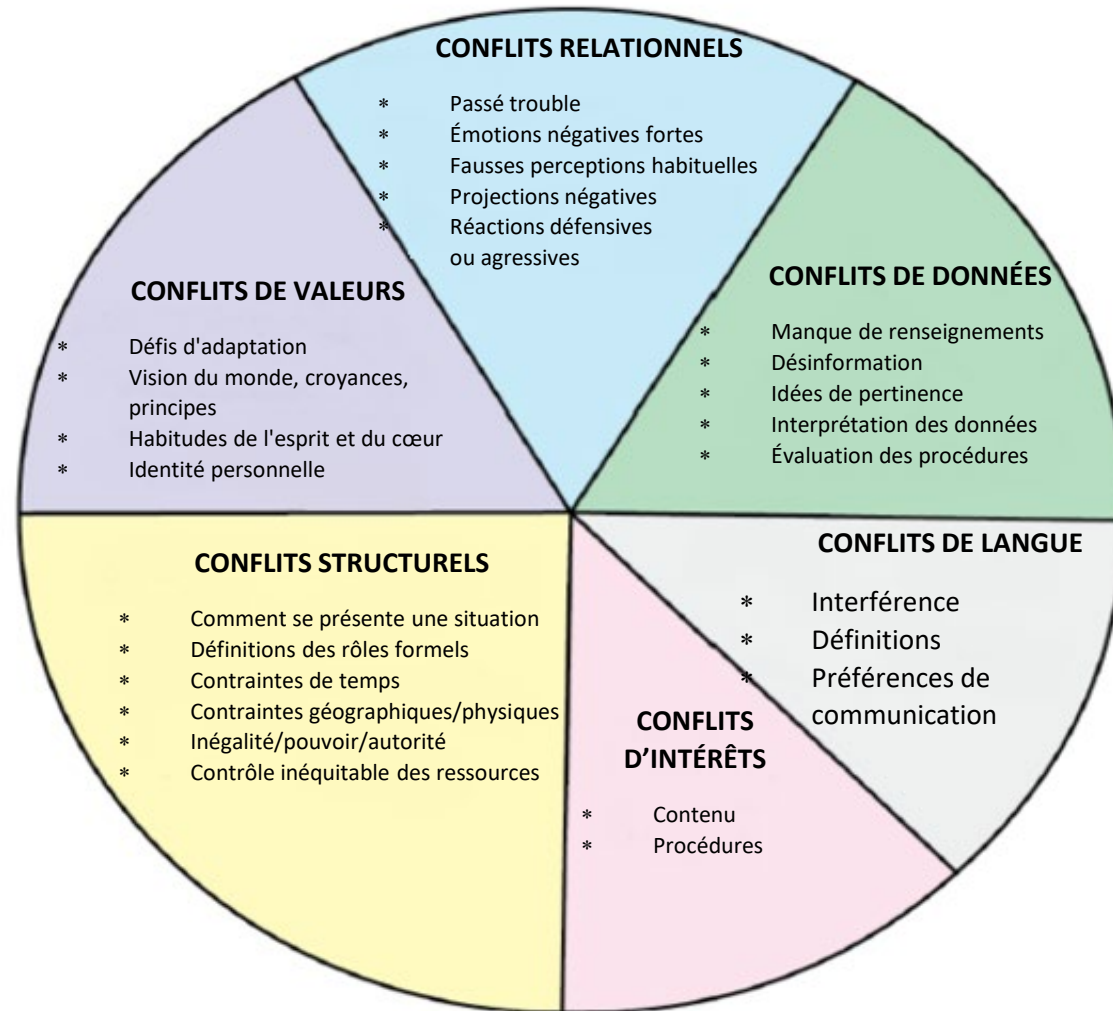


- Connecté
- Respectueux
- Vulnérable
- Confidentiel
- Sincère
- Ouvert d'esprit
- Partageant
- Compatissant...

Les niveaux de conflit



Les sources de conflit



Communications empathiques



“Écouter vraiment signifie transcender son propre cadre de référence, sortir de son propre système de valeurs, de sa propre histoire et de ses tendances à juger, et entrer profondément dans le cadre de référence ou le point de vue d’une autre personne.” - Stephen R. Covey, The 8th Habit

Principes d'une tierce-partie neutre (TPN)



- 1. Dignité et respect inspirent la confiance*
- 2. Mandat et permission*
- 3. Endroit, position, présence*
- 4. Guider le processus, suivre le contenu et le résultat*
- 5. Écoute, écoute, écoute*
- 6. Tâches, temps et processus*
- 7. Suspendre le jugement, rester curieux*
- 8. Faire confiance au processus et aux gens*
- 9. Réfléchir, ensuite répondre*
- 10. Se connaître et prendre soin de soi.*

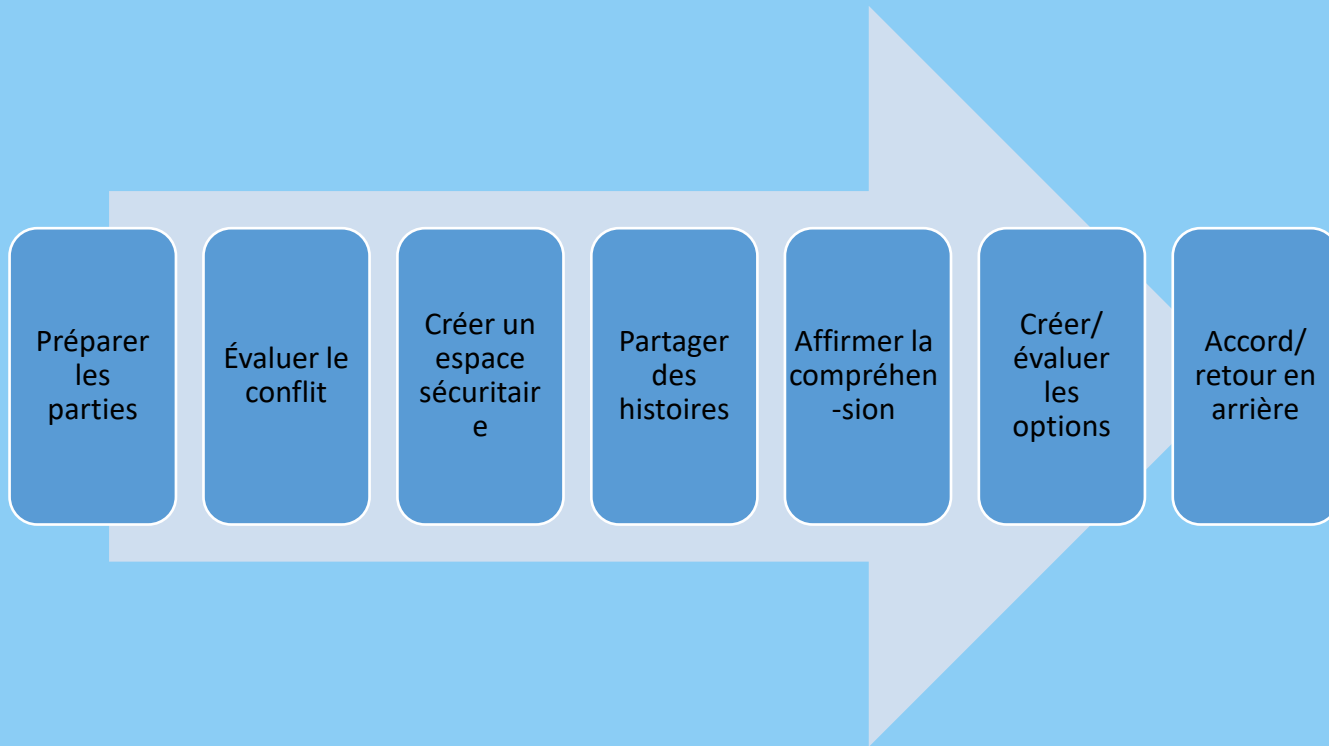
Neutrality (internal): guides how the intervener controls their potential bias.

Impartiality (external): guides how the intervener treats the parties - fairness; symmetry; process not content; self-determination; transparency

Débat contre dialogue: Une façon de comprendre le dialogue est de le comparer au débat et de réfléchir aux intentions, stratégies utilisées et effets sur la population.

Débat		Dialogue
Présumer qu'il y a une bonne réponse (et que c'est nous qui l'avons)		Présumer que les autres ont une partie de la réponse et qu'ensemble nous pouvons concevoir une solution
Combatif : Tenter de prouver que l'autre personne est dans l'erreur		Collaboratif : Tenter de trouver un accord commun
Chercher à gagner		Explorer le terrain commun
Écouter pour trouver des défauts et présenter des contre-arguments		Écouter pour comprendre et trouver les assises d'une entente
Défendre les présomptions comme étant valide		Réévaluer les présomptions
Critiquer la position de l'autre		Réexaminer toutes les positions
Défendre sa perspective contre celle de l'autre		Admettre que la pensée d'une autre personne peut améliorer la nôtre
Chercher pour les faiblesses et les défauts dans la position de l'autre		Rechercher la valeur et les forces de la position de l'autre; écouter et dégager les intérêts et besoins
Chercher une conclusion ou un vote qui ratifie sa position		Découvrir de nouvelles options, ne pas chercher la fermeture

Dialogue



Le dialogue favorise un état d'esprit dans lequel toutes les parties se sentent capables de discuter et d'explorer les choses qui sont les plus importantes pour elles et pourquoi. Ce n'est que lorsqu'elles auront été guidées dans le partage de ces éléments qu'elles pourront envisager et déterminer les domaines de compromis et établir un esprit de collaboration et de mutualité permettant d'avancer de manière positive.

La définition de la confiance



avoir un sentiment de sécurité et de confiance dans ses relations avec autrui

la capacité de prévoir les actions des autres et d'en dépendre

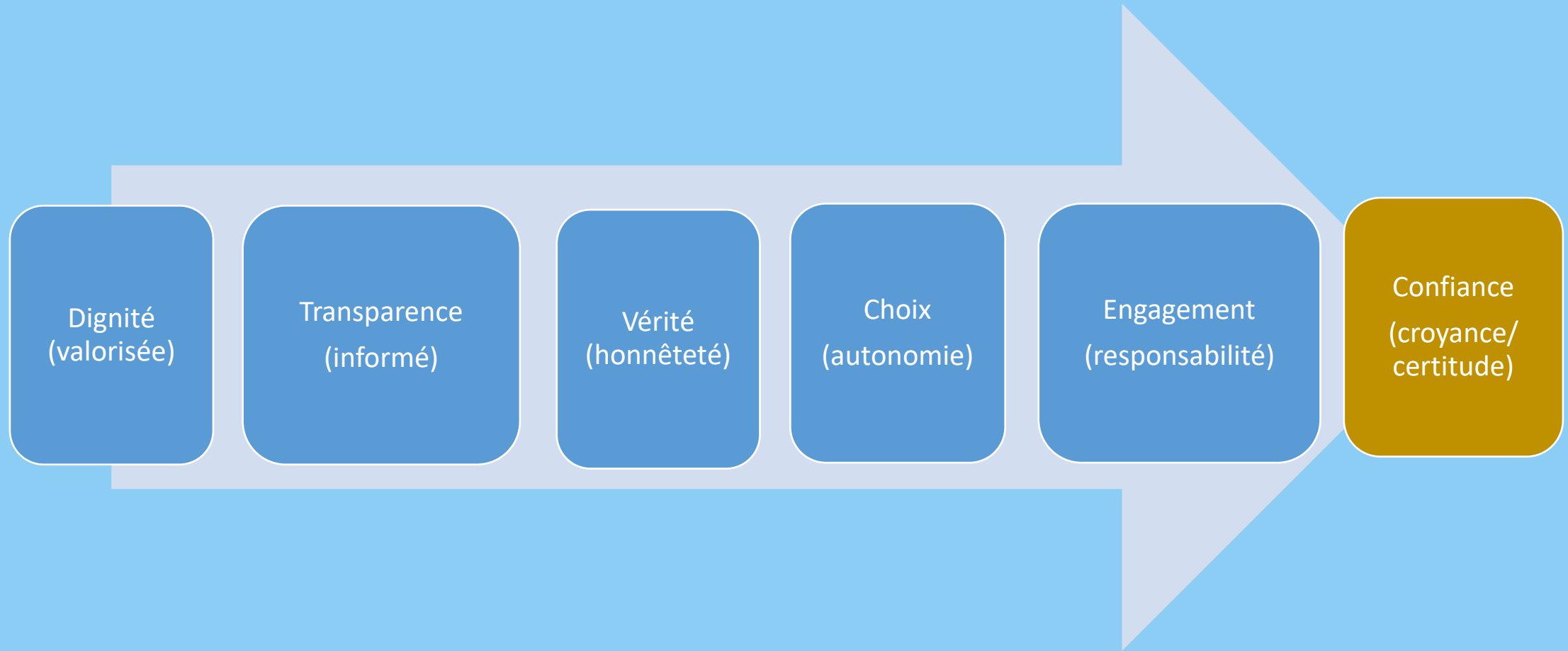
un niveau de crédibilité qui s'est construit au fil du temps

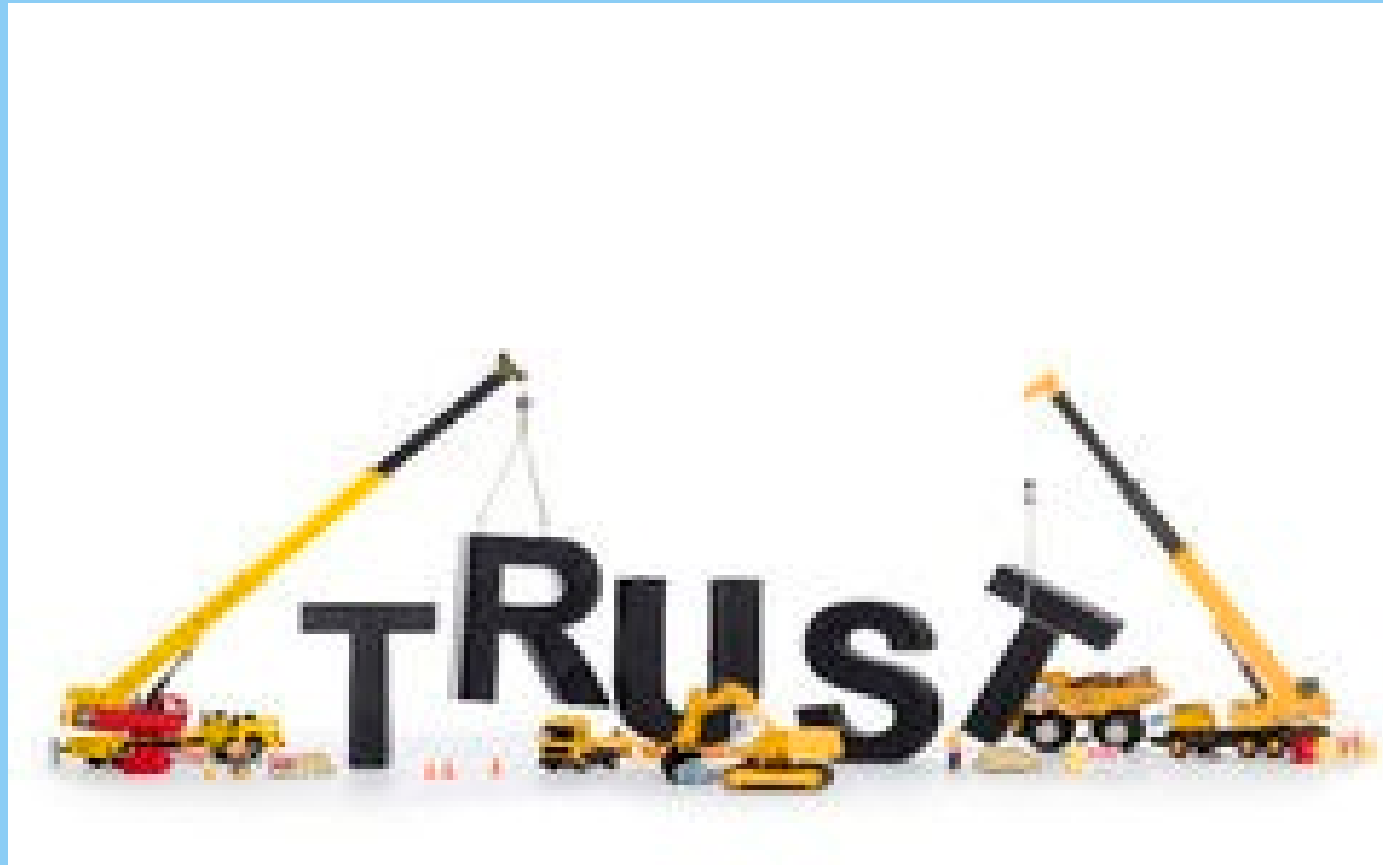
une démonstration permanente d'honnêteté et de compassion

Pourquoi en avons-nous besoin ? La confiance est un élément essentiel de toutes les interactions que nous avons en tant qu'êtres humains. Elle fait partie de notre besoin de nous connecter et de nous sentir en sécurité.

Johan Thorbecke (1798–1872) — homme d'État libéral néerlandais et l'un des plus importants hommes politiques néerlandais du XIXe siècle, a dit : "La confiance arrive à pied et repart à cheval."

Les composantes de la confiance





1. Dites la vérité
2. Partagez ce que vous ne savez pas
3. Admettez que vous avez tort
4. Joignez l'acte à la parole
5. Expliquez votre processus de pensée
6. Faites confiance aux autres
7. Soyez vulnérable
8. Soyez inclusif
9. Écoutez avec empathie
10. Répondre, ne pas réagir
11. Soyez responsable des échecs
12. Surcommuniquez
13. Reconnaissez les autres
14. Être patient ; répéter, répéter, répéter.

Questions?

Avec gratitude!

Lorna Lemay

lornalemay1@gmail.com

