



La gestion des conflits & la médiation

Un atelier conçu et animé par





Qui sommes-nous?

- **Nos secteurs d'activités**
 - Alphabétisation & alphabétisation familiale
 - Employabilité
 - Entraide & counseling
- **Où nous trouver ?**
 - En personne: 420 rue des neurons, unité 114, St-Boniface
 - Sur les médias sociaux: 
 - Sur le Web: www.pluri-elles.mb.ca

Ordre du jour



- Qu'est-ce qu'un conflit?
 - Brise-glace: les perceptions
 - Qu'est-ce que la médiation?
 - Explorons nos personnalités & nos styles de médiation
 - Stratégies de communication
 - Ressources
 - Évaluation, remerciements & clôture
-

Qu'est-ce qu'un conflit?

- Un vif désaccord, une lutte
- Une violente opposition de sentiments, d'opinion, de désirs ou d'intérêts (dictionnaire Larousse)
 - *Le conflit est chargé d'émotions (colère, peur, tristesse, rancune, dégoût).
 - *Le conflit peut être source d'agressivité et de violence
 - Distribution de roues de la violence



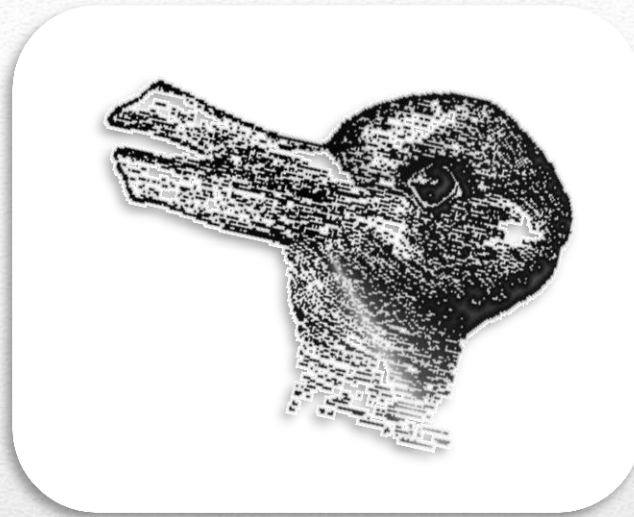
Qu'est-ce qui cause les conflits?

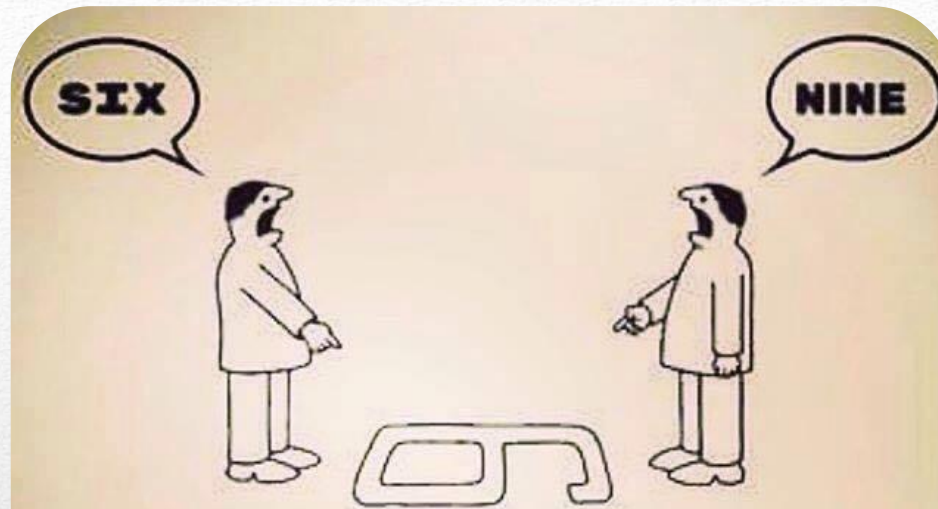
- Les malentendus
- Les problèmes de communication
- Les valeurs contraires
- Les personnalités divergentes
- La recherche de pouvoir à tout prix
- Les intérêts personnels divergents
- Les émotions fortes
- Les réactions aux changements/transitions
- La relation à l'autorité
- Les idées préconçues
- Les accusations
 - ETC. ETC. ETC.



Brise-glace

- Que voyez-vous?





Just because you are right,
does not mean, I am wrong.
You just haven't seen life
from my side.

How my side

You just haven't seen life

does not mean I am wrong

Ce n'est qu'une question de perception!

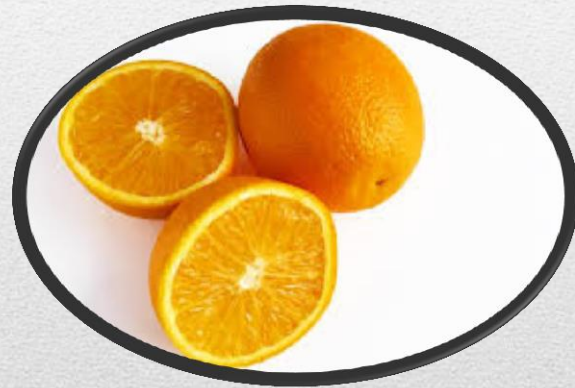
Qu'est-ce que la médiation?

- Le processus est volontaire.
 - Les parties et le médiateur contrôlent le processus.
 - Les parties choisissent le médiateur.
 - Le déroulement et l'encadrement sont habituellement privés.
 - Les parties peuvent y assister avec ou sans la présence de l'avocat.
 - Les parties choisissent le résultat.
-

Le continuum des méthodes de résolution de conflits



Médiation



Processus judiciaire

Les divers styles de communication

- Dans chaque groupe de 2 énoncés, encerclez celui qui vous représente le mieux
- Calculez vos résultats à l'aide de la grille au verso
- Déterminez votre style de communication axé sur...
 - Action
 - Processus
 - Facteurs humains
 - Idées



Styles / traits	Ils parlent de...	Ils sont...
Action (A)	Résultats * Responsabilité * Objectifs * Rétroaction * Rendement * Expérience * Productivité * Défi * Efficience * Réalisations * Aller de l'avant * Changement * Décisions	Pragmatiques * Directs * Impatients * Décidés * Rapides (ils sautent d'une chose à l'autre) * Énergétiques * Lancent des défis aux autres
Processus (PR)	Faits * Essayer des choses * Procédures * Analyse * Planification * Observations * Organisation * Preuves * Contrôler * Détails * Essais	Systématiques * Logiques * Concrets * Verbeux * Peu émotifs * Prudents * Patients
Facteurs humains (FH)	Personnes * Épanouissement * Besoins * Sensibilité * Motivations * Conscience * Travail d'équipe * Coopération * Communication * Croyances * Sentiments * Valeurs * Esprit d'équipe * Attentes * Compréhension * Relations	Spontanés * Empathiques * Chaleureux * Subjectifs * Émotionnels * Perspicaces * Sensibles
Idées (I)	Concepts * Les nouveautés dans le domaine * Innovation * Créativité * Interdépendance * Occasions * Nouvelles méthodes * Possibilités * Nouveaux moyens * Grands concepts * Améliorations * Enjeux * Problèmes * Potentiel * Alternatives	Imaginatifs * Charismatiques * Difficiles à comprendre * Égocentriques * Irréalistes * Créatifs * Remplis d'idées * Provocants

Réflexion

- Pourquoi est-ce important de prendre connaissance de son ou ses style(s) de communication dominant(s)?
-

Composer avec les autres styles de communication



- 1- Communiquer avec une personne axée sur l'action
 - Mettez tout d'abord l'accent sur les résultats
 - Énoncez la conclusion dès le début
 - Présentez votre meilleure recommandation
 - Évitez d'offrir de nombreuses solutions de rechange
 - Soyez aussi bref que possible
 - Mettez l'accent sur le caractère pratique de vos idées
 - Utilisez des moyens visuels
-

Composer avec les autres styles de communication



- 2- Communiquer avec une personne orientée sur le processus
 - Soyez précis (exposez les faits)
 - Organisez votre exposé selon un ordre logique : contexte, situation actuelle, résultats
 - Divisez vos recommandations en diverses catégories
 - Prévoyez des options (envisagez d'autres solutions) et indiquez quels sont les avantages et les désavantages de chacune des options
 - Ne bousculez pas une personne orientée sur le processus
 - Exposez les grandes lignes de votre proposition (1, 2, 3...).
-

Composer avec les autres styles de communication



- 3- Communiquer avec une personne orientée sur les facteurs humains
 - Prenez le temps de bavarder
 - Ne vous lancez pas immédiatement dans une discussion précise
 - Soulignez les liens entre la proposition et les personnes intéressées
 - Montrez les résultats que l'idée a obtenus dans le passé
 - Utilisez un style d'écriture familier
-

Composer avec les autres styles de communication



- **4- Communiquer avec une personne orientée sur les idées**
 - Prévoyez suffisamment de temps pour la discussion
 - Ne soyez pas impatient si l'interlocuteur digresse
 - Dès le début, efforcez-vous d'établir un lien entre le sujet de discussion et un concept ou une idée plus large (en d'autres mots, conceptualisez le sujet)
 - Soulignez le caractère unique de l'idée ou du sujet discuté et mettez l'accent sur la valeur ou l'incidence de l'idée ou du sujet pour l'avenir
 - Lorsque vous écrivez à une personne qui s'intéresse aux idées, tentez, dès le début, de souligner les idées clés sur lesquelles repose votre proposition ou recommandation. Commencez par un énoncé général, puis entrez progressivement dans les détails.
-

Techniques de communication efficaces

- Posez des questions ouvertes pour clarifier la pensée/perception de l'autre
- Soyez empathique, évitez la critique
- Pratiquez l'écoute active
- Parlez au «je», verbalisez vos émotions et utilisez la formule suivante:
«Je me sens (émotion), quand (situation/faits), parce que (raisonnement), et j'aimerais (changement souhaité/situation désirée) »



Ressources à Winnipeg



- ***Mediation services Winnipeg***
 - 204-925-3410 / 1-866-925-3410 (sans frais)
<http://mediationserviceswpg.ca/>
info@mediationserviceswpg.ca



- **Pluri-elles (Manitoba) inc.**
 - Médiation familiale & Résolution des conflits (Brigitte Dorge, B.A)
204-233-1735
<http://www.pluri-elles.mb.ca/>
-



- **Service à la famille Manitoba**

- Winnipeg – 204 945-7236

379, Broadway, 2e étage, Winnipeg (Manitoba) R3C 0T9

https://www.gov.mb.ca/fs/childfam/family_conciliation.fr.html



- **Family Mediation Manitoba Inc.**

- P.O. Box 2369
Winnipeg, Manitoba
R3C 4A6

info@familymediationmanitoba.ca

<http://www.familymediationmanitoba.ca/>

Questions? Commentaires?



Merci !!!