

# AIDE-MÉMOIRE

## RENCONTRE INDIVIDUELLE AVEC CHAQUE PERSONNE IMPLIQUÉE DANS LE CONFLIT



### 1

## POSTURE À AVOIR LORS DE LA RENCONTRE INDIVIDUELLE AVEC CHAQUE PERSONNE

### Posture d'écoute

- *Empathie*
- *Permettre à la personne de ventiler (ne pas juger)*
- *Poser des questions de manière à mieux cerner sa perception de la situation/des événements*
- *Emmener la personne à mettre des mots sur les émotions vécues et ses besoins cachés derrière*

### 2

## DISCUTER ET RECEVOIR AVEC EMPATHIE



### C'est

- Reformuler les observations/faits concrets qui contribuent à affecter le bien-être de la personne "Si je comprends bien, lorsque tu vois, tu entends..."
- L'emmener à comprendre/mettre des mots sur comment elle/il se sent face à ces faits/situations "Est-ce que tu te sens...?"
- Comprendre quels sont les besoins à l'origine des sentiments de la personne "Parce ce que si je comprends bien, tu as besoin de..."
- Veiller à valider que vous comprenez bien comment il/elle vit la situation : "Est-ce bien ça ?"
- Emmener la personne en mode solution et action "Et maintenant, qu'est-ce que tu aimerais, souhaites..?"



### Ce n'est pas

- Essayer de savoir pour l'autre
- Chercher absolument à tout comprendre
- Ramener à soi
- Chercher des solutions à tout prix

# STRUCTURER UNE RENCONTRE DE **RÈGLEMENT D'UN CONFLIT** ENTRE 2 PERSONNES



## 3

### AVANT LA RENCONTRE AVEC LES 2 INDIVIDUS

#### Questions à poser :

- Depuis quand l'inconfort/tension est-il présent?
- As-tu eu la chance d'explorer des pistes de résolution avec cette personne?
- Quelle est la situation idéale pour toi?
- Qu'es-tu prêt.e à faire pour résoudre les tensions avec cette personne?
- À ton avis, comment l'autre personne vit-elle la situation?
- Crois-tu que l'autre personne souhaite résoudre la situation?
- Selon toi, y a-t-il des éléments positifs dans la situation actuelle qui sont susceptibles de favoriser la résolution de vos différends?
- Quelles sont tes attentes envers moi face à cette situation?

## 4

### PENDANT LA RENCONTRE ENTRE LES INDIVIDUS EN CONFLIT

#### ● Faire la mise en commun des tensions

À tour de rôle (interdit de couper la parole), chaque personne fait part de son interprétation de la situation/événement en s'appuyant le plus possible sur des faits et non des suppositions. Il.elle mentionne également l'effet que ça a eu sur lui.elle (l'émotion).

#### ● Faire ressortir les points convergents et divergents

En tant que personne neutre, faites une synthèse et reformulation de ce qui a été dit.

#### ● Encore une fois, à tour de rôle, chaque personne fait part de ses besoins pour se sentir mieux dans la situation.

##### ● En tant que personne neutre, reformulez les besoins mentionnés.

Vous pouvez même relancer les personnes en leur demandant : qu'est-ce que ça te fait d'entendre ça...?

##### ● Structurez la discussion de manière à ce que chaque personne fasse part de ce qu'il.elle aimerait/souhaiterait pour la suite.

##### ● Clôturez la rencontre avec une entente commune que se seront fixées les personnes.

