



Gestion de conflit amiable

v1.0b

Objectifs

L'objectif principal est de trouver des moyens constructifs pour résoudre les désaccords et les conflits avec l'aide d'un tiers, tout en maintenant des relations positives et bénéfiques entre les parties impliquées.

Etape 1 : Discussion informelle

Premier contact : il est recommandé d'engager une communication informelle entre les parties en conflit et le tiers intervenant. Les parties peuvent prendre rendez-vous avec le tiers pour discuter de leurs préoccupations de manière calme et respectueuse. Il est important d'écouter activement et d'exprimer ses points de vue de manière constructive, en évitant les jugements ou les accusations.

Si la situation ne se débloque pas : il ne s'agit pas d'un malentendu, mais d'une divergence d'opinions, essayez d'obtenir un accord de l'autre partie pour un rendez-vous plus formel afin de sortir de cette impasse.

Demander un accord : c'est demander un engagement initial de l'autre partie et du tiers intervenant pour chercher une solution au conflit.

"Je pense que vous serez d'accord que nous sommes en désaccord ou qu'il y a eu un problème de communication. Nous ne sommes pas en accord sur tel ou tel sujet. J'aimerais que nous prenions le temps de nous asseoir ensemble pour aborder cette question plus en profondeur. Je pense qu'il est important que nous prenions le temps d'en discuter et de trouver une solution. Quand seriez-vous disponible pour prendre une demi-heure pour en discuter ?"

En cas de refus ou réticence : il faut faire appel à une personne tierce qui servira de médiateur. Cette personne peut être un membre neutre du groupe, un médiateur professionnel ou un expert externe. L'intervention du médiateur peut aider à faciliter la communication et à trouver des solutions mutuellement acceptables.

"Nous avons rencontré des difficultés pour résoudre ce conflit par nous-mêmes. Je propose que nous fassions appel à un médiateur pour nous aider à trouver une solution équitable. Cela nous permettra d'aborder les problèmes de manière objective et de travailler ensemble vers une résolution mutuellement satisfaisante. Qu'en pensez-vous ?"

L'implication d'un tiers médiateur peut aider à créer un environnement neutre et sûr pour faciliter les discussions, encourager la compréhension mutuelle et aider les parties à trouver des solutions.

Etape II : Réunion avec le tiers

Approche avec la «communication consciente» : La communication consciente consiste à être pleinement présent et attentif dans nos interactions, en exprimant clairement **nos besoins et émotions** tout en écoutant activement et **en respectant les autres sans jugement ni critique**. Cela favorise une communication authentique, empathique et constructive.

Les points clefs de la «communication consciente»

Prenez le temps de vous calmer : Avant d'engager la conversation, assurez-vous d'être dans un état émotionnel calme. L'objectif est de pouvoir aborder la situation avec plus de clarté et de maîtrise de soi.

Soyez attentif à votre langage corporel : Votre langage corporel en dit souvent autant, voire plus, que vos mots. Gardez une posture ouverte et détendue, maintenez un contact visuel et évitez les gestes agressifs. Montrez que vous êtes prêt à écouter et à engager une discussion constructive.





Écoutez activement : Accordez une attention totale au tiers lorsqu'il s'exprime. Écoutez sans interruption, posez des questions de clarification si nécessaire et reformulez les propos du tiers pour vous assurer d'avoir bien compris. Montrez votre respect et votre volonté de comprendre son point de vue.

Exprimez vos sentiments de manière "Je" : Utilisez des déclarations "Je" pour exprimer vos sentiments et vos préoccupations plutôt que de faire des généralisations ou d'accuser l'autre personne. Par exemple, dites "Je me sens préoccupé par..." au lieu de "Vous ne faites pas assez pour...". Cela permet de centrer la discussion sur vos émotions personnelles.

Soyez précis et concret : Évitez les généralités et soyez spécifique dans vos remarques. Donnez des exemples concrets pour illustrer vos préoccupations. Cela permettra au tiers de mieux comprendre votre point de vue et facilitera une discussion plus ciblée.

Utilisez des formulations positives : Formulez vos désaccords de manière positive, en mettant l'accent sur la recherche de solutions plutôt que sur les problèmes. Par exemple, dites "Je pense que nous pourrions explorer d'autres approches pour résoudre ce problème" plutôt que "Vous avez tout faux".

Restez ouvert au dialogue : Soyez ouvert à écouter les idées et les suggestions du tiers. Reconnaissez qu'il peut avoir des informations ou des perspectives que vous n'avez pas considérées. Montrez votre volonté de trouver un terrain d'entente et d'œuvrer ensemble pour le bien-être de votre projet commun.

Respectez les limites : Tout en exprimant votre désaccord, respectez les limites du tiers. Évitez les attaques personnelles, les jugements ou les critiques dévalorisantes. Concentrez-vous sur les problèmes spécifiques plutôt que sur la remise en question de la personne.

Cherchez des solutions mutuellement acceptables : Engagez la discussion en vue de trouver des solutions constructives qui répondent aux préoccupations de toutes les parties. Soyez ouvert à la négociation et à la recherche de compromis, si nécessaire.

Terminez sur une note positive : Essayez de conclure la conversation sur une note positive en exprimant votre gratitude pour la discussion et en montrant votre volonté de travailler ensemble pour le bien-être de l'enfant. Cela contribuera à maintenir une relation constructive entre les deux parties.

Articulation de la discussion

Débutez par une ouverture positive : Commencez la discussion en soulignant votre volonté de trouver une solution mutuellement satisfaisante et votre engagement envers vos projets. Vous pouvez exprimer votre appréciation pour le temps accordé par le tiers pour cette réunion.

Clarifiez le désaccord : Exposez clairement le point de désaccord et assurez-vous que le tiers comprend bien votre position. Expliquez les raisons qui sous-tendent votre opinion et les préoccupations qui en découlent. Soyez précis et évitez les généralisations.

Écoutez activement : Accordez une attention totale au tiers lorsque celui-ci exprime ses points de vue et ses préoccupations. Montrez que vous êtes ouvert à comprendre son point de vue, même s'il diffère du vôtre. Évitez les interruptions et posez des questions de clarification si nécessaire.

Recherchez des solutions communes : Une fois que les points de vue ont été exprimés, concentrez-vous sur la recherche de solutions. Proposez des idées constructives et encouragez également le tiers à partager des suggestions. Soyez ouvert à la négociation et à la recherche de compromis afin de trouver une solution acceptable. une solution qui soit acceptable pour les deux parties.



Maintenez un ton respectueux et évitez les attaques personnelles :

Même si les discussions peuvent être passionnées, gardez un ton respectueux et évitez les attaques personnelles. Restez concentré sur les problèmes et les solutions plutôt que de remettre en question le tiers. Utilisez un langage respectueux et évitez les jugements négatifs.

Trouvez un terrain d'entente : Cherchez des points communs sur lesquels vous pouvez vous mettre d'accord. Identifiez les objectifs partagés et les intérêts communs. Essayez de trouver des solutions qui respectent les besoins de chaque partie.

Établissez un plan d'action : Une fois qu'une solution a été trouvée, déterminez les étapes concrètes pour la mettre en œuvre. Identifiez les responsabilités de chaque partie et établissez un échéancier si nécessaire. Assurez-vous que toutes les parties comprennent les attentes et les actions à entreprendre.

Concluez sur une note positive : Terminez la réunion en exprimant votre gratitude envers le tiers pour sa participation et sa collaboration. Soulignez votre engagement à travailler ensemble pour le bien-être de votre projet et à maintenir une communication ouverte.

Si les deux premières réunions avec le tiers n'ont pas abouti à une résolution satisfaisante du désaccord, il peut être judicieux d'organiser une troisième discussion en présence d'un médiateur.

Etape III : Médiateur

Un médiateur est une personne neutre et impartiale qui facilite le processus de résolution des conflits entre deux parties. Son rôle est d'aider les parties en conflit à communiquer de manière constructive, à explorer leurs intérêts et préoccupations mutuelles, et à trouver des solutions mutuellement acceptables. Le médiateur encourage la compréhension mutuelle, favorise un environnement de dialogue ouvert et aide à générer des options de résolution créatives afin de parvenir à un accord satisfaisant pour toutes les parties concernées.

Articulation de la discussion

Préparez-vous : Avant la réunion, prenez le temps de réfléchir aux points que vous souhaitez aborder et aux solutions que vous proposez. Identifiez clairement les problèmes et les préoccupations que vous souhaitez discuter. Préparez également des exemples concrets pour étayer vos propos.

Demandez officiellement la médiation : Contactez le médiateur pour demander une réunion de médiation. Expliquez brièvement la situation, mentionnez les deux réunions précédentes et exprimez votre souhait de trouver une résolution avec l'aide d'un tiers neutre.

Exposez les problèmes et les préoccupations : Lors de la réunion, prenez la parole en exposant de manière claire et concise les problèmes et les préoccupations que vous avez rencontrés lors des précédentes réunions avec le tiers. Utilisez des exemples spécifiques pour étayer vos propos et expliquer pourquoi vous estimez que les discussions précédentes n'ont pas été fructueuses.

Écoutez les points de vue du tiers : Permettez au tiers de s'exprimer et d'expliquer sa position. Écoutez attentivement ses points de vue et ses préoccupations. Soyez ouvert à comprendre sa perspective, même si vous ne partagez pas son point de vue.





Utilisez la médiation comme un espace neutre : La présence du médiateur vise à faciliter la communication et à favoriser une meilleure compréhension mutuelle. Utilisez cet espace pour exprimer vos opinions de manière respectueuse et constructive, en évitant les attaques personnelles. Encouragez le tiers à faire de même.

Explorez les solutions possibles : Avec l'aide du médiateur, discutez des différentes **options** et des **solutions possibles** pour résoudre le désaccord. Soyez ouvert à la **négociation et à la recherche de compromis**. L'objectif est de parvenir à une solution mutuellement acceptable qui respecte les objectifs de votre projet et tienne compte des besoins de chacun.

Établissez un plan d'action clair : Une fois qu'une solution a été identifiée, assurez-vous de définir un plan d'action clair et concret. Identifiez **les responsabilités** de chaque partie et établissez un échéancier réaliste pour la mise en œuvre de la solution. Assurez-vous que toutes les parties comprennent les attentes et s'engagent à respecter le plan d'action.

Suivi de la médiation : Après la réunion, il peut être utile d'établir un suivi régulier avec le médiateur pour s'assurer que les mesures convenues sont mises en place et que le désaccord est résolu de manière satisfaisante. Le médiateur peut jouer un rôle de soutien pour garantir le suivi et la mise en œuvre des engagements pris.

Maintenez une attitude respectueuse et ouverte : Tout au long du processus de médiation, maintenez une attitude respectueuse envers le tiers et le médiateur. Soyez ouvert à l'idée que des compromis peuvent être nécessaires pour parvenir à une résolution. Restez concentré sur l'objectif commun de trouver une solution qui profite à tous.

Si la médiation n'a pas abouti à une résolution satisfaisante du désaccord, il est possible de passer à l'étape suivante : l'arbitrage ou la conciliation.

Etape IV : Arbitrage

L'arbitrage est une étape où un tiers impartial et compétent examine les arguments et les preuves des parties en conflit, puis rend une décision pour résoudre le différend. Son rôle est de trancher le conflit de manière impartiale en se basant sur les faits et les règles applicables, offrant ainsi une résolution au conflit.

L'arbitrage peut être assumé par :

Médiateur neutre externe : Un médiateur professionnel et indépendant, spécialisé dans la résolution de conflits, peut être engagé par le collectif pour agir en tant qu'arbitre neutre et impartial.

Un comité de médiation : Le collectif peut mettre en place un comité de médiation composé de membres du collectif qui sont perçus comme étant impartiaux et compétents pour résoudre les conflits internes. Ce comité pourrait être chargé de jouer le rôle d'arbitrage lorsque des conflits se produisent.

Une assemblée générale : L'ensemble des membres du collectif peut être impliqué dans le processus d'arbitrage lors de l'assemblée générale. Les membres peuvent discuter du différend, présenter leurs arguments et voter pour prendre une décision finale qui servira d'arbitrage.

Articulation de l'arbitrage

Préparation : Les parties en conflit se préparent en recueillant les preuves, les documents et les témoignages pertinents pour soutenir leurs arguments. Elles doivent également convenir des règles et des procédures spécifiques de l'arbitrage.



Ouverture : L'arbitre introduit le processus, explique les règles, les objectifs et la procédure de l'arbitrage. Il établit également un climat de respect, de neutralité et de confidentialité.

Présentation des arguments : Chaque partie présente ses arguments, ses preuves et ses témoignages pour étayer sa position. Les parties peuvent être interrogées par l'arbitre et peuvent également poser des questions l'une à l'autre.

Délibération : L'arbitre prend le temps d'examiner les arguments, les preuves et les témoignages présentés par les parties. Il peut également effectuer des recherches supplémentaires si nécessaire pour prendre une décision éclairée.

Prise de décision : L'arbitre rend une décision finale et contraignante sur le conflit. Cette décision est basée sur les éléments présentés pendant l'arbitrage et peut inclure des recommandations ou des mesures correctives spécifiques.

Communication de la décision : L'arbitre communique sa décision aux parties en conflit de manière claire et concise. Il explique les raisons qui ont motivé sa décision et les conséquences qui en découlent.

Suivi et mise en œuvre : Une fois la décision rendue, les parties doivent respecter et mettre en œuvre les mesures spécifiées par l'arbitre. Des mécanismes de suivi peuvent être mis en place pour s'assurer que la résolution du conflit est effectivement réalisée.



Etape V : Conciliation

L'étape de conciliation vise à faciliter les discussions entre les parties en conflit pour parvenir à un accord mutuellement satisfaisant. Contrairement à la médiation, où un médiateur neutre facilite les discussions sans proposer de solutions, et à l'arbitrage, où un tiers prend une décision plus ferme, la conciliation encourage les parties à trouver elles-mêmes des solutions collaboratives en mettant l'accent sur leurs intérêts communs plutôt que sur leurs positions. Un conciliateur **peut également proposer des suggestions ou des recommandations** pour résoudre le conflit.

Articulation de la conciliation

Préparation : Les parties en conflit se préparent en identifiant leurs intérêts, préoccupations et objectifs. Elles peuvent également rassembler les informations pertinentes pour soutenir leurs positions.

Ouverture : Les parties se réunissent pour discuter du conflit. Un climat de respect, d'écoute active et de coopération est établi. Les règles de la conciliation sont également expliquées.

Échange d'informations : Les parties échangent leurs points de vue, leurs préoccupations et leurs besoins. Elles peuvent expliquer les raisons qui sous-tendent leurs positions et partager les informations pertinentes.

Exploration des intérêts communs : Les parties identifient les intérêts et les objectifs qu'elles ont en commun. Elles cherchent des solutions qui répondent à ces intérêts partagés plutôt qu'à leurs positions individuelles.

Génération d'options : Les parties réfléchissent ensemble pour générer différentes options de résolution qui répondent aux intérêts communs identifiés. Elles peuvent envisager différentes alternatives et combinaisons pour parvenir à un accord mutuellement satisfaisant.



Négociation et compromis : Les parties examinent les options proposées, négocient et cherchent des compromis. Elles peuvent faire des concessions afin de parvenir à un accord qui satisfasse les intérêts de toutes les parties.

Accord et mise en œuvre : Lorsque les parties sont parvenues à un accord, elles le formalisent par écrit. Cet accord peut contenir les actions à entreprendre, les délais, les responsabilités et les modalités de suivi. Les parties s'engagent ensuite à mettre en œuvre l'accord.

Si la médiation, la conciliation ou l'arbitrage n'ont pas abouti à une résolution satisfaisante du conflit, il peut être nécessaire d'explorer d'autres options pour parvenir à une conclusion.

Recourir à une médiation ou à un arbitrage différent : Si la première tentative de médiation ou d'arbitrage n'a pas réussi, il est possible d'explorer d'autres médiateurs ou arbitres qui pourraient apporter une approche différente ou une expertise spécifique en lien avec le conflit.

Considérer une résolution judiciaire : Si toutes les autres méthodes de résolution de conflit ont échoué, les parties peuvent envisager de porter le différend devant les tribunaux pour qu'un juge prenne une décision finale et contraignante.

Ici
vous reprenez le pouvoir.

J'habite ici, j'agis ici,

