

# Médiation

Plusieurs fois au cours d'une vie, il est possible de rencontrer des situations conflictuelles, et ce, à divers niveaux. Peu importe le contexte, la nature des conflits, le lieu et les gens impliqués, il est évident que les conflits font partie intégrante des rapports en société. Que l'on parle d'un simple petit accrochage ou d'une dispute qui n'en finit plus, il est important de demeurer à l'affût de ces situations et de s'arrêter pour réfléchir aux moyens à prendre ou aux conditions à mettre en place afin de gérer la situation le plus positivement possible. Toutefois, les réflexes habituels ne sont pas toujours les plus aidants et peuvent parfois faire en sorte de créer plus d'animosité ou d'augmenter les tensions.

## LA GESTION DES CONFLITS EN VRAC

### Le conflit

Nous proposons, par le biais de cette boîte à outils, une manière d'entrevoir les conflits autrement, c'est-à-dire en envisageant ces situations comme étant quelque chose de normal dans une vie en société. Les outils proposés visent à sensibiliser les citoyens à la question des conflits et de la communication et à voir en ces différends une opportunité de mieux communiquer et d'améliorer nos rapports avec les autres.

### Ce qui compose les conflits

**Valeurs:** Croyances, coutumes, convictions, etc.

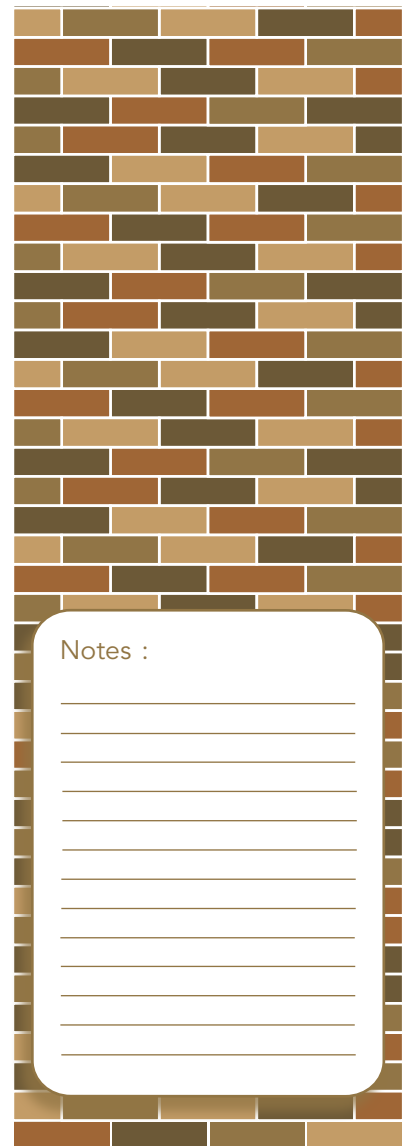
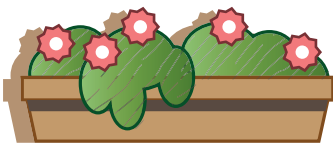
**Humeurs:** Comment les individus arrivent dans la situation de conflit, leur état général.

**Contextes:** Éléments extérieurs influençant le conflit.

**Relations:** Ce que les individus représentent les uns pour les autres.

**Informations:** Ce que les individus savent de la situation.

**Intérêts:** Ce que les individus ont à perdre ou à gagner.



Notes :

---

---

---

---

---

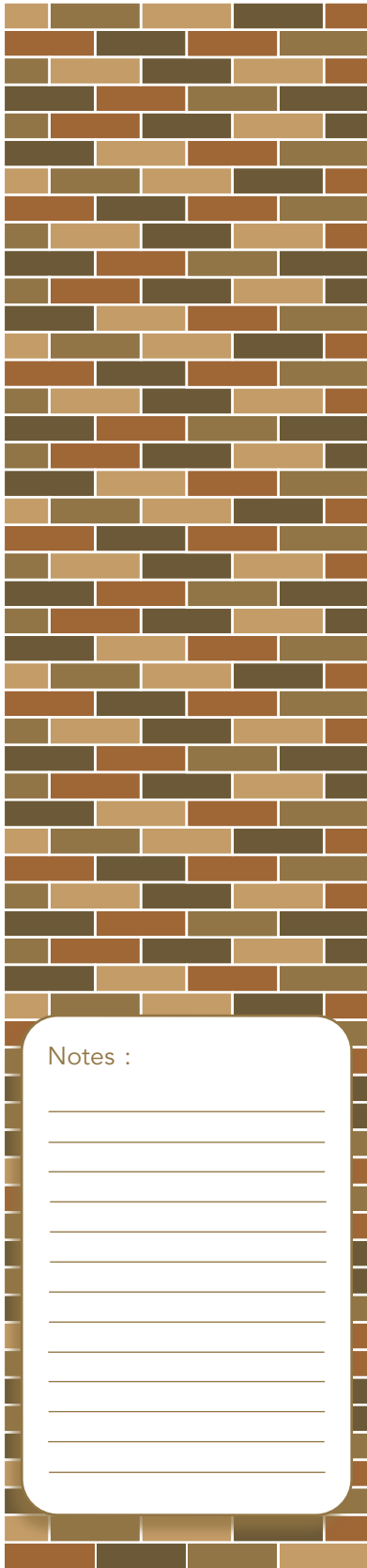
---

---

---

---

---



### Lors d'un conflit, avez-vous tendance à...

- Chercher le coupable, faire une enquête?
- Supposer que vous savez ce qui s'est passé et pourquoi?
- Prendre parti?
- Donner votre opinion ou votre jugement sur ce qui s'est passé?
- Utiliser votre corps ou votre ton afin de démontrer votre désapprobation?
- Conseiller, dire aux gens ce qu'ils doivent faire, jouer à l'arbitre?
- Ne pas prendre en considération que l'autre personne impliquée dans le conflit a peut-être aussi des explications?

### Pourquoi ne pas tenter de...

- Leur demander quels sont leurs besoins personnels et leurs souhaits quant à l'issue du conflit;
- Inviter les gens à donner, à titre individuel, leur point de vue sur ce qui s'est passé;
- Tenter de comprendre leurs pensées et leurs sentiments au moment de l'incident;
- Les amener à envisager si quelqu'un d'autre est affecté par la situation et comment (notion d'impact);
- Leur demander ce qu'ils souhaitent faire pour rétablir la situation.

### Des exemples de conditions favorables à la communication

Choix du lieu :

- Un endroit propice, calme et isolé;
- Un endroit qui permettra à tous d'être à l'aise pour échanger.

Choix du moment :

- Disponibilité (aucune contrainte de temps);
- Dispositions de chacun : détaché de ses émotions, bon moment (recul).

### Éléments de la communication

- Avoir les idées claires, avoir identifié le sujet à aborder;
- Démontrer des attitudes d'écoute;
- Utiliser un langage clair : c'est notre responsabilité de se faire comprendre!
- Porter attention à : notre ton, notre débit, le choix de nos mots, etc.

## Réfléchir à la conception des conflits. Pourquoi ne pas être plus positifs et...

- Envisager les conflits comme étant normaux et comme étant quelque chose qui peut nous permettre d'avancer;
- Adopter des attitudes (que vous soyez ou non impliqué dans le conflit) qui ne contribuent pas à alimenter ou envenimer la situation (notamment en ne jugeant pas et en ne se positionnant pas);
- Tenter de penser pour deux: « Et l'autre? Qu'en pense-t-il? ». Quels pourraient être nos besoins communs?
- Incarner cette vision, la propager au quotidien, adopter ces attitudes auprès de vos collègues et de votre entourage, bref, dans vos rapports avec les autres.

## Les types de réactions aux conflits

Réagissez-vous de la même façon si la situation implique votre ami, votre mère, votre collègue ou un client? Démontrez-vous la même ouverture avec tout le monde? Qu'est-ce qui peut influencer votre disposition à discuter? Quelles motivations avez-vous à vouloir régler des conflits?

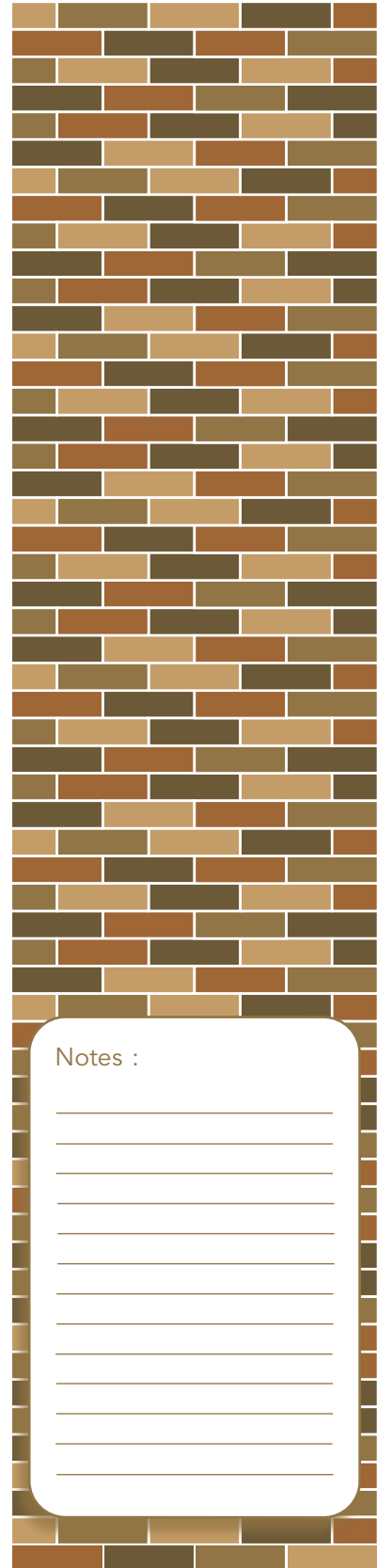
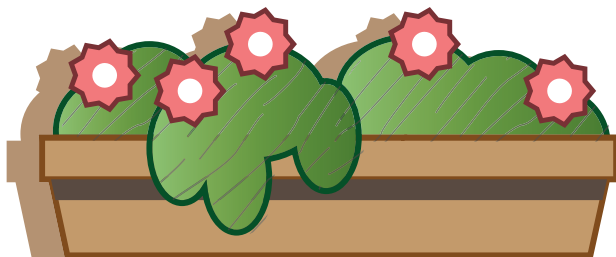
Généralement, il y a 5 réactions typiques aux situations conflictuelles. Toutefois, elles varieront dépendamment de la personne concernée et des objectifs que vous visez par la résolution de la situation.

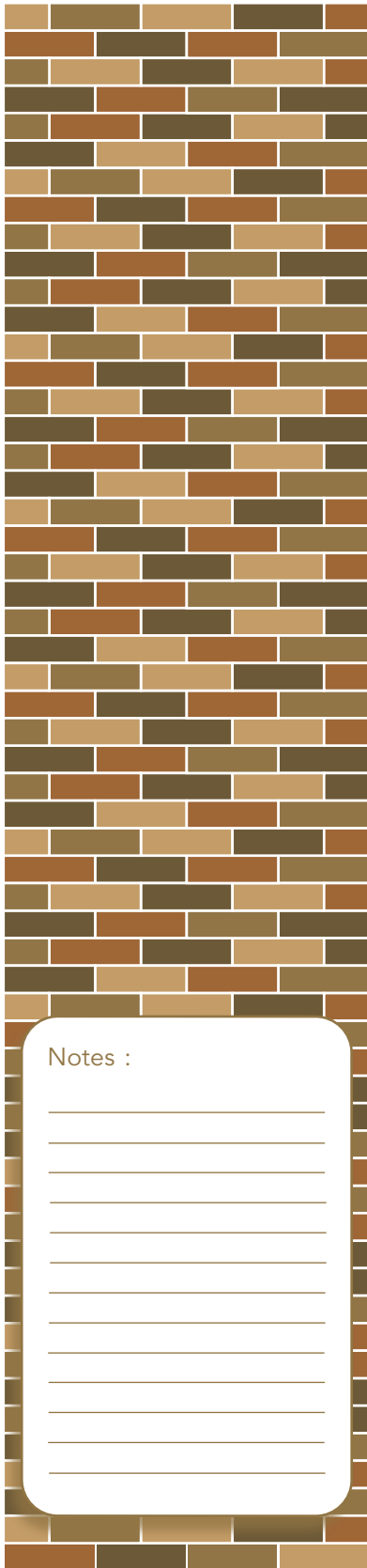
Adoptez-vous une attitude favorisant la communication et l'atteinte de vos objectifs? Quels sont les objectifs de l'autre? Avez-vous des intérêts communs?

Le tableau et le graphique qui suivent illustrent les cinq réactions de base selon l'importance des objectifs ou de la relation. La stratégie adoptée sera en effet différente en fonction de ces deux éléments.

Est-ce que je devrais revoir mes réactions?

Mieux les comprendre signifie un premier pas vers l'amélioration du dialogue...

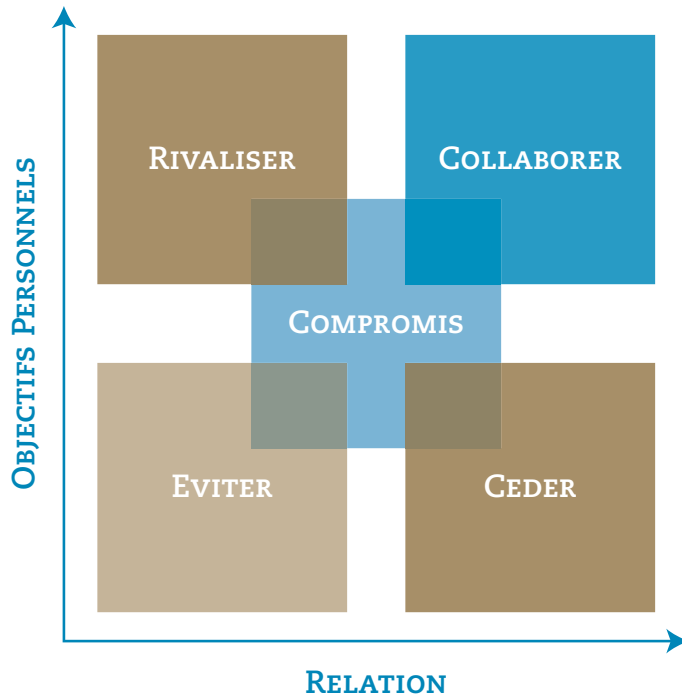




TYPES DE RÉACTIONS AUX CONFLITS

RÉACTIONS	MANIFESTATIONS GÉNÉRALES (CARICATURALES)	ENJEUX
<b>Évitement : retrait</b>	Je fuis la situation. J'évite les discussions ou les contacts pour maintenir l'harmonie.	Insatisfaction dans ses relations. Le conflit est évité, mais peut demeurer latent. Peu de place au dialogue, la personne peut être vue négativement.
<b>Contrôle/ Confrontation : rivaliser</b>	Je souhaite avoir le contrôle de la situation et j'impose ma solution.	Accentuer le climat de haine et la tension. Engendrer un sentiment de peur ou d'agressivité chez l'autre.
<b>Compromis</b>	Je veux régler la situation si chacun cède quelque chose.	La source du problème peut demeurer. Les deux personnes peuvent être insatisfaites de la solution et certains besoins sont donc peu répondus.
<b>Arrangement/ Souplesse : céder</b>	Je cède certains éléments puisque je ne souhaite pas que la situation s'aggrave.	La personne peut vivre de la rancœur si elle cède toujours.
<b>Collaboration/ Négociation</b>	Je souhaite établir une communication et m'exprimer afin de m'entendre avec l'autre.	Demande plus de temps. Si les émotions sont mal gérées, la situation pourrait dégénérer.

## Éléments influençant le choix des réactions



## Saviez-vous que ?

Au sein d'une communication, les mots ont un faible impact et que c'est davantage le ton et le non verbale qui portent le message. Il est donc important de s'arrêter à la manière d'aborder les gens, surtout lorsqu'il s'agit d'un conflit, et de démontrer de l'ouverture même dans nos gestes et dans notre voix.

<b>7 % DES MOTS</b>	7% du message provient du contenu
<b>38 % DE LA TONALITÉ</b>	93 % du message provient du contenant
<b>55 % DU NON VERBAL</b>	

Notes :

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

L'Autre Avenue  
6780, 1ère Avenue  
suite 310  
Québec QC G1H 2W8  
(418) 648.6662  
www.lautreavenue.com

Notes :

---

---

---

---

---

---

---

---

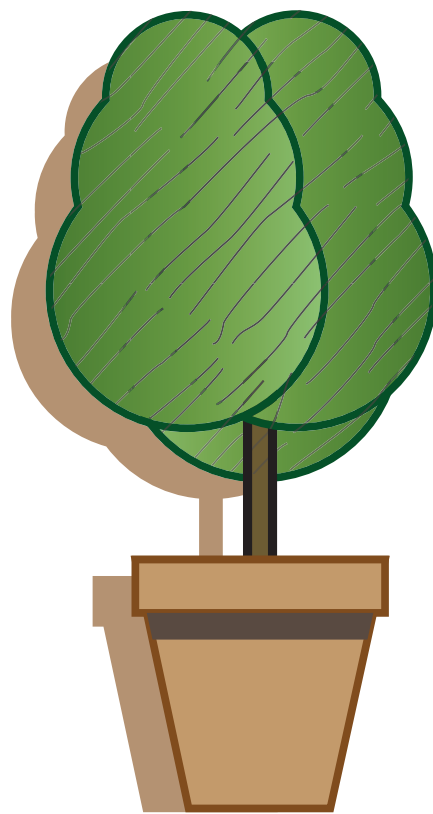
---

---

### L'ÉVOLUTION DU CONFLIT

<b>MALAISE</b>	On se sent bizarre, on devine qu'il y a quelque chose qui cloche.
<b>ACCROCHAGE</b>	Petit accroch qui nous rend mal à l'aise. On sent qu'il se passe quelque chose.
<b>PERCEPTION</b>	On ne comprend pas ce qui se passe, on s'invente une histoire alimentée par nos impressions.
<b>CONFRONTATION</b>	La colère monte et on s'affronte!
<b>CRISE</b>	C'est le résultat de l'affront, on « explose! ».

Les impacts d'un conflit non pris en charge peuvent être majeurs dans les relations avec les autres. Aussi, mieux on reconnaît les particularités du conflit et de son évolution, plus il est possible d'agir rapidement avant que trop de ressentiment et d'accumulation enveniment la communication.



### Médiation de quartier est d'abord :

Une alternative offerte à l'ensemble des citoyens de la ville de Québec qui souhaitent régler à l'amiable une situation conflictuelle. Une équipe de bénévoles formée en résolution de conflits et en médiation est disponible pour accompagner les personnes dans leur démarche. Ce service est né de l'initiative de L'Autre Avenue, organisme de justice alternative, et est offert sous sa responsabilité.



### Médiation de quartier se démarque par :

Sa croyance en la capacité des gens de prendre en charge leur situation conflictuelle et d'identifier le meilleur moyen pour la résoudre.

Sa prétention que certaines situations du quotidien peuvent être résolues avec un peu de soutien, notamment par le biais d'une meilleure communication.

### Médiation de quartier vise à :

- Amener les personnes en conflit à établir un dialogue basé sur l'écoute, le respect et la coopération.
- Favoriser la participation active des personnes dans la recherche de solutions satisfaisantes pour elles en leur remettant l'issue du conflit.
- Contribuer à rétablir les liens parfois fragilisés par le conflit pour ainsi favoriser des rapports plus harmonieux.

### Rôle du médiateur :

Le médiateur agit à titre de facilitateur de la communication et est impartial. Il peut accompagner les personnes en conflit dans un processus de médiation ou encore les soutenir dans leurs démarches lorsqu'elles souhaitent régler elles-mêmes la situation.

### Le rôle du médiateur N'EST PAS :

- d'agir en tant qu'arbitre ;
- d'établir la vérité ;
- de représenter les personnes.

### Demandes non admissibles :

- Droit familial (séparation, garde d'enfants, pension alimentaire)
- Défense des droits
- Conseil juridique
- Demandes admissibles

Les demandes retenues proviennent de conflits interpersonnels, de voisinage ou liés à un acte criminel. Les gens doivent avoir la volonté de s'entendre et de travailler ensemble dans la recherche d'une solution.

Médiation de quartier  
1725, 1<sup>re</sup> avenue  
Québec QC G1L 3L8

Pour plus d'information, laissez un message sur la boîte vocale du service au numéro (418) 524-1353 ou faites-nous parvenir un courriel à l'adresse suivante :  
mediationdequartier@yahoo.ca

Notes :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

