

## LES 7 ÉTAPES DE RÉOLUTION D'UN CONFLIT

### Fiche thématique

**La résolution d'un conflit est plus efficace lorsqu'on met l'accent sur le problème plutôt que sur les parties.**

Les étapes ci-dessous peuvent vous aider à résoudre un conflit en mode collaboration :

**1<sup>ère</sup> étape.** Une première étape vers la résolution d'un conflit est de reconnaître qu'il y a un conflit. En choisissant d'ignorer ou de ne pas aborder une situation conflictuelle convenablement, les conséquences peuvent être néfastes autant pour les gens impliqués que pour le milieu de travail ou d'études. Laisser passer le temps sans intervenir vous met à risque que des répercussions se propagent dans votre milieu et affectent le climat en général.

**2<sup>e</sup> étape.** Expliquez le problème tel que vous le voyez. Ayez recours à des faits et à des sentiments précis et faites preuve de calme et de tact. Il est important de s'assurer que vos émotions ne viendront pas biaiser votre message ou votre capacité à écouter l'autre.

**3<sup>e</sup> étape.** Décrivez les effets et l'impact qu'a la situation sur vous et/ou d'autres personnes. Utilisez des messages à la première personne. Ne blâmez pas l'autre. Évitez de transformer le différend en un conflit de personnalité.

**4<sup>e</sup> étape.** Prenez le temps d'écouter véritablement ce que l'autre a à dire, sa version des faits, l'impact qu'a la situation sur lui ou sur elle. Explorez sa perspective, c'est une question de respect et cela encourage la collaboration.

**5<sup>e</sup> étape.** Il arrive souvent, en situation de conflit, qu'un besoin soit insatisfait. Expliquez quels sont vos besoins et vos attentes. Concentrez-vous sur les attentes de chacun envers le présent et l'avenir, sans revenir continuellement sur le passé.

**6<sup>e</sup> étape.** Explorez les solutions possibles et discutez-en. Faites d'abord un remue-méninges sans évaluer vos solutions. Créez un climat de collaboration et de confiance. Concentrez-vous sur des solutions pratiques et équitables, en supposant de bonnes intentions chez l'autre. Entendez-vous de part et d'autre pour une solution qui soit satisfaisante pour vous deux.

**7<sup>e</sup> étape.** Entendez-vous sur ce que chaque personne fera pour respecter les solutions choisies et fixez une date de suivi. Le partage des responsabilités permet un plus grand engagement vis-à-vis de la solution. Ayez un plan d'action clair pour éviter toute confusion ultérieure.

**Évidemment, si vous êtes dans une impasse, impliquez une tierce partie neutre ou consultez sans tarder le Bureau du respect de la personne pour avoir du soutien.**