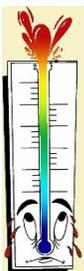


Un conflit ? Prenez un temps d'arrêt !

1. Voir naître le conflit et les difficultés à venir dans le différend, dans la relation.



- Un conflit évolue et peut s'envenimer : malaise, accroc, incompréhension, confrontation et crise.
- Je subis un malaise, je sens une tension : je vérifie ce qu'il en est le plus tôt possible.
- Je ne laisse pas l'escalade s'installer : il est plus facile de dissiper un malaise que de régler une crise.

2. Regarder d'un peu plus près...

2.1 Se regarder d'abord : Qu'est-ce qui me dérange ? Qu'est-ce que je veux ?

Quel est le conflit pour moi ?

- Quels sont les faits ?
- Quelles sont mes perceptions ?
Comment le conflit a-t-il évolué ?

Quels sont les impacts de ce conflit par rapport à...

- Mes émotions, mes réactions ?
- Ma santé, mon énergie ?
- Mes finances ?
- Mon entourage ?
- Est-ce que je vis autre chose en même temps qui n'est pas lié à la situation ?

Ma relation avec l'autre personne...

- Quel était-elle avant le conflit ?
- Comment est-elle maintenant
- Comment j'imagine ma relation avec l'autre pour l'avenir ?

Se projeter dans l'échange ...

- Quelles sont mes attentes ?
- Qu'est-ce que j'aimerais exprimer à l'autre ?
- Comment lui dire, en tenant compte de ses réactions antérieures ?
- Envisagez-vous des difficultés ?

2.2 Regarder de l'autre côté de la clôture : Qu'est-ce que je sais de l'autre ?

<p>Quelle est la vision que l'autre pourrait avoir du <u>conflit</u> ?</p> <ul style="list-style-type: none">• Quels sont les faits pour lui ? Les comprend-t-il de la même façon que vous ?• Quelles sont ses perceptions de la situation ?	
<p>Quels pourraient être les <u>impacts</u> de ce conflit par rapport à...</p> <ul style="list-style-type: none">• Comment il vit la situation ?• Ses émotions, ses réactions ?• Sa santé, son énergie ?• Ses relations ?• Vit-il des difficultés personnelles en dehors du conflit ?	
<p>Sa <u>relation</u> avec vous...</p> <ul style="list-style-type: none">• Comment décrirait-il votre relation avant et maintenant ?• Quelle relation l'autre pourrait souhaiter avoir avec vous ?	
<p>Se projeter dans l'échange ...</p> <ul style="list-style-type: none">• Quelles pourraient être ses attentes?• Qu'est-ce qu'il pourrait vouloir vous dire ?• De quelle façon croyez-vous qu'il s'exprimera ?• Comment risquez-vous de réagir ?• Est-ce qu'il y a des choses qui pourraient être plus difficile à entendre pour lui?	

3. Je choisis d'agir ou non en fonction de :

- Ce que je veux vraiment (mes attentes, mes besoins)
- Ma relation avec l'autre et son importance pour moi
- Mes énergies disponibles
- Les conséquences d'agir ou de ne pas agir
- Etc.

4. Si je décide d'agir, je choisis un moyen...

- Qui tient compte des réactions et de l'attitude que je suis maintenant capable d'adopter
- Qui tient compte de la personne avec qui je vis le conflit et de ses réactions antérieures.
- Qui tient compte de mes réactions antérieures
- Qui tient compte du pouvoir de décision que je désire avoir dans la situation

A) Se parler	B) En parler à quelqu'un de neutre en qui on a confiance	C) Se faire accompagner en médiation
<p style="text-align: center;">Quand</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avant de poser un geste sous l'effet de l'émotion • Avant que la situation ne se transforme en crise • Choisir un moment propice pour les deux. 	<p style="text-align: center;">Quand</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque j'ai besoin d'informations (mes droits, mes possibilités, etc.) • Lorsque je souhaite ventiler sur la situation, avoir du soutien. 	<p style="text-align: center;">Quand</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque je me questionne sur les moyens à prendre pour gérer la situation • Lorsque j'ai besoin de soutien pour faciliter la communication avec l'autre personne. •
<p style="text-align: center;">Comment</p> <ul style="list-style-type: none"> • En invitant l'autre à un échange : j'aimerais vous parler de ... • Utiliser le « je » • Prendre son temps pour bien expliquer à l'autre comment vous vivez le conflit et vos attentes • Donner de la place à l'autre pour qu'il puisse aussi s'exprimer, sans l'interrompre ou sans préparer une contre-argumentation • Savoir écouter, faire préciser lorsqu'on n'est pas certain, valider nos perceptions • Rechercher ensemble une solution satisfaisante pour tous. • Accepter qu'il puisse avoir un avis différent • Être conscient de son non verbal et son impact 	<p style="text-align: center;">Comment</p> <ul style="list-style-type: none"> • En parlant de la situation à un proche, quelqu'un de confiance • En prenant contact avec une ressource pouvant me venir en aide. • Contacter le Centre de Justice de Proximité. 819-415-5835 <p>Les Centres de justice de proximité offrent des services gratuits pour tous d'information juridique, de soutien et d'orientation, afin d'informer les citoyens sur leurs droits et leurs recours possibles.</p>	<p style="text-align: center;">Comment</p> <p>Contactez le service de médiation citoyenne.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trois-Rivières 819 372 9913 • Maskinongé 819 228 8693 • Centre-de-la-Mauricie / Mékinac 819 537 7565 • Haut-St-Maurice 819 523 8274 • Drummond 819 477 5836 • Arthabaska / Érable 819 752 3551 • Nicolet / Bécancour / Yamaska 819 293 8671

RÉSUMÉ DU TEMPS D'ARRÊT

- Décrire la situation de façon objective (distinguer les faits des perceptions)
- Comprendre les impacts pour moi et les émotions vécues
- Réfléchir à ma relation avec l'autre (passée, présente, future)
- Identifier mes réactions face au conflit
- Identifier mes attentes, ce que j'aimerais que l'autre comprenne
- Penser à des solutions possibles
- Tenter de comprendre le point de vue de l'autre personne, de comprendre et d'envisager ses réactions, ses solutions, etc.

ENTRE CE QUE JE PENSE, CE QUE JE VEUX DIRE, CE QUE
JE CROIS DIRE, CE QUE JE DIS, CE QUE VOUS VOULEZ
ENTENDRE, CE QUE VOUS ENTENDEZ, CE QUE VOUS
CROYEZ COMPRENDRE, CE QUE VOUS VOULEZ
COMPRENDRE, ET CE QUE VOUS COMPRENEZ,
IL Y A AU MOINS DIX POSSIBILITÉS DE NE PAS SE
COMPRENDRE. MAIS, ESSAYONS QUAND MÊME.

EDMOND WELLS