

## MISE EN GARDE

Le Barreau de Montréal organise de nombreuses activités et conférences à l'intention de ses membres.

Certains conférenciers acceptent gracieusement que le Barreau de Montréal publie leurs textes et présentation sur son site Internet au bénéfice de l'ensemble des avocats. Ces textes et documents reflètent l'état du droit au moment de leur présentation et ils ne font l'objet d'aucune mise à jour, sauf indication contraire.

Ils ne dispensent pas les avocats qui s'y réfèrent de la lecture de la législation en vigueur.

# Histoires de conflits... mieux les comprendre pour mieux les gérer

Présenté par Caroline Roy

17 mars 2015

Tous droits réservés



# Avis de divulgation

Aucun lien ou intérêt financier potentiel qui pourrait engendrer un éventuel conflit d'intérêt

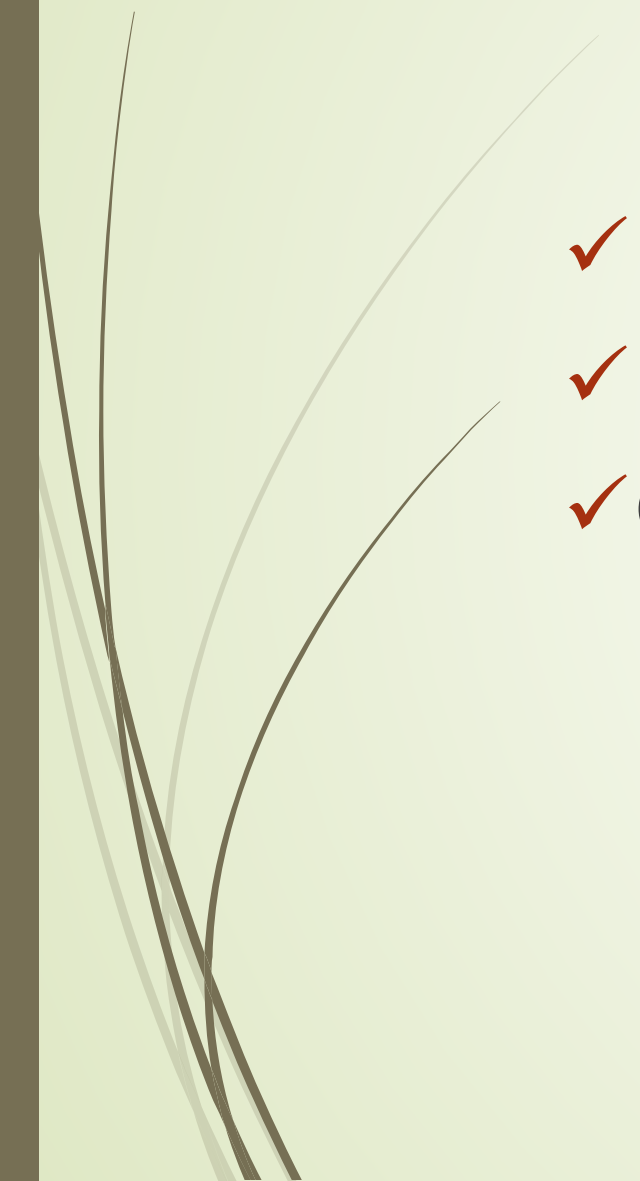


# Objectifs de la présentation

1. Importance de la gestion des conflits
2. Le « Cercle du conflit »
3. Qui a raison et qui a tort?
4. La résolution du conflit selon cinq approches
5. Communication; les lignes directrices
6. Prévenir le conflit, est-ce possible?



# 1. L'importance de la gestion des conflits

- ✓ La chaîne des besoins psychologiques
  - ✓ L'histoire de l'Aquarium
  - ✓ Qu'est-ce qu'un conflit?
- 

# 1. L'importance de la gestion des conflits

Comportements



Intentions



Émotions



Besoins

Maslow

# 1. L'importance de la gestion des conflits

## L'histoire de l'Aquarium



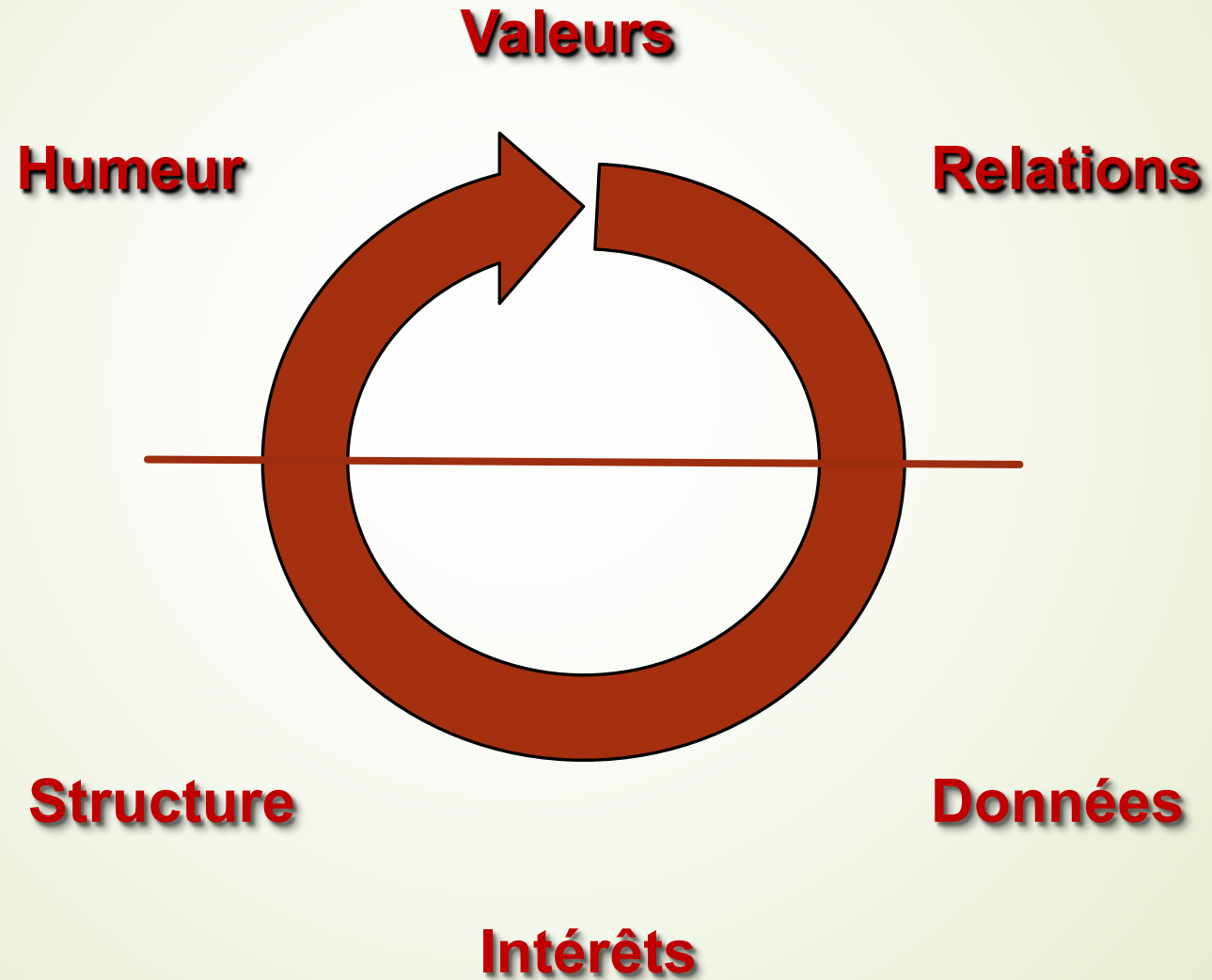


# 1. L'importance de la gestion des conflits

Qu'est-ce qu'un conflit?

Le conflit est un signe d'un besoin inassouvi. C'est une divergence d'intérêt perçue, ou la conviction qu'on ne peut répondre simultanément aux aspirations actuelles des parties. Il peut se rapporter à une différence de perception, d'approche ou d'opinion quant à une situation ou un événement.

## 2. Le « Cercle du conflit »







### 3. Qui a raison et qui a tort?

- ✓ L'histoire de l'élastique
- ✓ Pouvons-nous réellement connaître les intentions de l'autre?
- ✓ Les attributions, comment ça fonctionne?
- ✓ Construction d'une attribution
- ✓ Les attributions et leurs conséquences

### 3. Qui a raison et qui a tort?

#### L'histoire de l'élastique





### 3. Qui a raison et qui a tort?

Pouvons-nous réellement connaître les intentions de l'autre?

Une **attribution** est une inférence ayant pour but d'expliquer pourquoi un événement a eu lieu ou encore qui essaie de déterminer les dispositions d'une personne. (Harvey et Weary, 1981)



### 3. Qui a raison et qui a tort?

Les attributions, comment ça fonctionne ou pourquoi faisons-nous des attributions?

- ✓ Pour satisfaire notre besoin de comprendre
- ✓ Pour contrer l'incertitude
- ✓ Pour nous expliquer les événements inattendus
- ✓ Face aux échecs

### 3. Qui a raison et qui a tort?

Étapes lors de la construction d'une attribution:

1. Nous prenons l'information
2. Nous attribuons
3. Nous émettons nos conclusions sur ce que nous avons vu ou compris



### 3. Qui a raison et qui a tort?

## Les attributions et leurs conséquences

### Première erreur:

Notre connaissance des intentions de l'autre est souvent erronée. Il nous est impossible de connaître les intentions de l'autre.



### 3. Qui a raison et qui a tort?

- Que fait-on exactement lorsque nous attribuons des intentions aux autres?
- Nous prétendons connaître les intentions de l'autre d'après l'impact qu'elles ont sur nous.
- Nous prêtons à l'autre la pire des intentions.
- Prêter de fausses intentions peut être coûteux.
- Accuser la personne de mauvaises ou fausses intentions nous met sur la défensive.
- Les intentions portées peuvent se retourner contre nous.



### 3. Qui a raison et qui a tort?

Deuxième erreur:

Les bonnes intentions ne neutralisent pas l'impact des mauvaises intentions.





# RÉSUMÉ

1. Importance de la gestion des conflits
2. Le « Cercle du conflit »
3. Qui a raison et qui a tort?

# 4. La résolution du conflit selon 5 approches

Affirmation de soi

Compétition

Collaboration

Compromis

Évitement

Accomodement

Centration sur l'autre

Compétition: Satisfaction de ses propres intérêts sans satisfaire ceux de l'autre.

Accomodement: Satisfaction des intérêts de l'autre uniquement.

Compromis: Les intérêts des deux parties sont satisfaits mais de façon incomplète.

Collaboration: Les intérêts des deux parties sont satisfaits au niveau maximum.

Évitement: Il y a ignorance du conflit par les deux parties.

## 4. La résolution du conflit selon 5 approches

Choisir la collaboration

1. Considérer les émotions et les perceptions
2. Établir les intérêts des parties
3. Trouver une solution mutuellement satisfaisante-MESORE





## 4. La résolution du conflit selon 5 approches

« L'émergence de la collaboration est fortement associée au désir de se réconcilier avec l'autre et ce désir puise probablement sa source dans l'acceptation initiale par les parties de leur part de responsabilité au conflit. » (Caroline Roy)



## 4. La résolution du conflit selon 5 approches

Choisir la collaboration, c'est le moment où:

- nous admettons nos erreurs
- nous partageons les difficultés que nous avons traversées
  - avec courage
  - transparence
  - pertinence
- et ce lors d'une discussion respectueuse, ouverte et surtout bien sentie.



## 5. Communication: les lignes directrices

**CESSEZ DE PARLER!**

**CESSEZ DE PARLER!**

**CESSEZ DE PARLER!**



## 5. Communication: les lignes directrices

A contrario... ÉCOUTEZ!

Faire preuve d'écoute: est-ce que je connais ça moi?



## 5. Communication: les lignes directrices

HISTOIRES DE GRAND-MÈRE....







## 5. Communication: les lignes directrices

La plupart des gens démontre une bonne écoute

VRAI

ou

FAUX



## 5. Communication: les lignes directrices

Les gens avec un déficit auditif ne sont pas des personnes qui peuvent démontrer une bonne écoute

VRAI

ou

FAUX



## 5. Communication: les lignes directrices

Écouter requiert une participation active

VRAI

ou

FAUX



## 5. Communication: les lignes directrices

Une personne qui démontre une bonne écoute  
n'a pas à se concentrer sur celui qui parle

VRAI

ou

FAUX



## 5. Communication: les lignes directrices

Une personne qui démontre une bonne écoute  
s'attarde aux faits et non aux idées

VRAI

ou

FAUX



## 5. Communication: les lignes directrices

Les gens qui démontrent une bonne écoute  
connaissent ce que l'autre a à dire et peuvent  
l'interrompre

VRAI

ou

FAUX



## 5. Communication: les lignes directrices

Les gens qui démontrent une bonne écoute le font avec tout leur corps

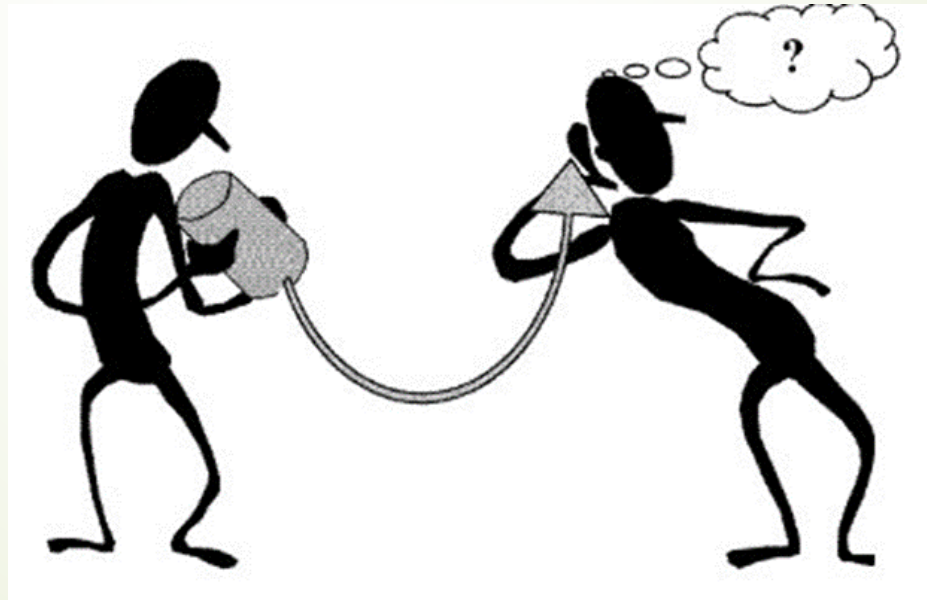
VRAI

ou

FAUX

## 5. Communication: les lignes directrices

Bien écouter: une question qui se joue à deux!







## 5. Communication: les lignes directrices


Suis-je en mesure de ressentir lorsqu'il y a plusieurs émotions en jeu?

Des émotions provenant autant de moi que de l'autre?



## 5. Communication: les lignes directrices

Est-ce que je suis conscient que la personne à qui je parle a une histoire et des expériences différentes de la mienne?






## 5. Communication: les lignes directrices

Écouter à un deuxième niveau: suis-je en mesure de le faire et ai-je conscience de mon niveau d'écoute?



## 5. Communication: les lignes directrices

Est-ce que je connais des expressions, mots ou phrases que j'utilise qui peuvent paraître offensants ou menaçants pour les autres?



## 5. Communication: les lignes directrices

Est-ce que j'essaie de ne pas réagir à de forts propos qui sont chargés émotionnellement?



## 5. Communication: les lignes directrices

Est-ce que j'aimerais parler à une personne qui écoute comme je le fais?





## 5. Communication: les lignes directrices

Une bonne écoute ne signifie pas que je dois croire ou agréer à ce que j'entends.



## 5. Communication: les lignes directrices

Histoire de la paire de lunettes:

L'écoute par empathie







## 5. Communication: les lignes directrices

### L'écoute par empathie

- Ne pas donner de conseils avant même de connaître le fond du problème
- Apprendre à lire, écrire...et écouter?

## 5. Communication: les lignes directrices

Niveau d'écoute:

- Ignorer
- Faire semblant d'écouter
- Écouter sélectivement
- Écoute attentive
- Écoute par empathie





## 5. Communication: les lignes directrices

Écoute par empathie

Ce n'est pas:

- De la sympathie
- Évaluer, soutenir, interpréter ou solutionner



## 5. Communication: les lignes directrices

Écoute par empathie


C'est:

- Vérifier
- Comprendre le cadre de référence de la personne
- Écouter avec les oreilles, les yeux et surtout le coeur



## 6. Prévenir le conflit: est-ce possible?

### Retour sur l'histoire de l'Aquarium

- Régler les différents mineurs au fur et à mesure
  - Faire de la rétroaction (feed-back)
- 



## 6. Prévenir le conflit: est-ce possible?

« Le feed-back est l'instrument par lequel un message est envoyé d'une personne à une autre généralement en « réaction » à un premier message reçu. Le feed-back est une communication qui donne à une personne des informations sur la façon dont elle nous affecte. Cette information peut l'aider à reconsidérer son comportement et éventuellement le changer ».

## 6. Prévenir le conflit: est-ce possible?

Trois types de feed-back

Feed-back évaluatif ou inférentiel

Feed-back descriptif

Feed-back expérientiel





# Conclusion

« L'émotion est une énergie qui veut s'exprimer, si elle est réprimée, elle s'imprime... »

L. Langlois

