

AIDE-MÉMOIRE

STRUCTURER UNE RENCONTRE DE RÉGLÉMENT D'UN CONFLIT ENTRE 2 PERSONNES

1 AVANT LA RENCONTRE AVEC LES 2 INDIVIDUS

Questions à poser:

- Depuis quand l'inconfort/tension est-il présent?
- As-tu eu la chance d'explorer des pistes de résolution avec cette personne?
- Quelle est la situation idéale pour toi?
- Qu'es-tu prêt.e à faire pour résoudre les tensions avec cette personne?
- À ton avis, comment l'autre personne vit-elle la situation?
- Crois-tu que l'autre personne souhaite résoudre la situation?
- Selon toi, y a-t-il des éléments positifs dans la situation actuelle qui sont susceptibles de favoriser la résolution de vos différends?
- Quelles sont tes attentes envers moi face à cette situation?

2 PENDANT LA RENCONTRE ENTRE LES INDIVIDUS EN CONFLIT ...

Faire la mise en commun des tensions

Chacun son tour, chaque personne fait part de sa perception des événements en appuyant ses propos sur des faits et non des suppositions.

Objectif: **Ce qui est arrivé**

Faire ressortir les points convergents et divergents

Faire ressortir les points de vue convergents et les points de vue divergents entre les individus et reformuler la compréhension du propos.

Emmener les individus à exprimer l'impact de l'action/geste/attitude de l'autre sur soi

- a. Quand j'ai vu/entendu/remarqué que...
- b. Je me suis senti(e)...
- c. Parce que j'ai besoin...

À tour de rôle, emmener les individus à formuler une demande pour se sentir mieux pour la suite des choses

- a. Je te propose...

* La demande doit être précise, concrète, positive, réaliste et réalisable, reliée à un besoin, sans exigence (l'autre peut dire non)

Emmener les individus à formuler une entente commune