



SERVICES DE MÉDIATION

MEDIATION SERVICES

À L'AIDE! J'ai un problème avec un voisin ou un membre de ma famille.

Il peut être difficile de vivre une situation problématique avec des personnes que l'on aime, avec lesquelles on vit, qui vivent dans notre voisinage ou avec lesquelles on travaille! Les émotions ressenties peuvent rendre pénible toute discussion constructive à propos de ces préoccupations. Cependant, il est tout à fait normal d'avoir des problèmes et des désaccords et ceux-ci peuvent se conclure de façon positive lorsqu'ils sont abordés de manière constructive.

Lorsque nous tentons de trouver une solution commune qui satisfait les deux parties, les relations s'en trouvent consolidées. Il sera alors aussi plus facile de faire face aux accrochages qui surviendront inévitablement avec le temps.

ERREURS COURANTES

*Commençons par examiner certaines réactions **typiques** en situation de conflit pouvant mener sur la mauvaise voie :*

- Éviter ou ignorer le problème en espérant qu'il va disparaître — Voilà une excellente option pour les désagréments mineurs. Cependant, lorsqu'on ignore des problèmes persistants ou les préoccupations des autres personnes, le conflit finit inévitablement par s'envenimer. Cette situation aura pour effet de miner la confiance nécessaire pour résoudre le problème lorsque cela deviendra inévitable.
- Mettre des gens de votre côté (p. ex., en répandant des rumeurs, en rapportant des commérages) — Une telle attitude ne fait qu'accentuer le conflit et rendre le problème initial plus blessant sur le plan personnel. Elle entraîne des divisions, car elle encourage les gens à choisir un camp. Ce comportement ne résout pas le problème initial.
- « Rendre la monnaie de sa pièce », prendre sa revanche ou rendre la pareille (c.-à-d. riposter) — Ce comportement cause habituellement une intensification du conflit et accroît le risque de violence.
- Commencer par appeler les autorités ou la police — Bien entendu, vous devez communiquer avec les autorités concernées si vous croyez que votre vie est réellement menacée. Toutefois, lorsque l'on commence par s'adresser aux autorités pour des questions qui ne concernent pas la sécurité personnelle, l'hostilité grandit et devient un obstacle à la communication.
- Adopter une attitude de confrontation à propos du problème — Lorsqu'on aborde une autre personne en étant en colère, celle-ci réagit naturellement en étant sur la défensive et en adoptant une attitude de confrontation, *même si vous soulevez un argument valable*. Vous choisissez la bonne approche en parlant directement à la personne, mais la façon de transmettre votre message aura un impact important sur l'issue de la conversation.

UNE APPROCHE PLUS EFFICACE

Amorcez une conversation respectueuse directement avec la personne et tentez de trouver une solution ensemble. Avant de commencer la conversation, essayez de faire une autovérification. N'oubliez pas : votre comportement est la seule chose que vous pouvez contrôler.



Comité de Winnipeg pour la

sécurité



AUTOVÉRIFICATION

Il peut être difficile de se préparer à avoir une conversation délicate. Les questions ci-après peuvent vous aider à réfléchir à la situation et à mettre de l'ordre dans vos idées.

1. Depuis combien de temps dure ce conflit de votre côté?

2. L'autre personne est-elle consciente de vos préoccupations ou de vos divergences d'opinions? Dans l'affirmative, depuis combien de temps pensez-vous que l'autre personne sait que la situation vous préoccupe?

3. Avez-vous essayé d'en parler avec cette personne par le passé? Dans l'affirmative, que s'est-il passé?

4. Quels sont vos intérêts : désirs, espoirs, préoccupations, peurs, souhaits, besoins et attentes qui sont à la base du problème pour vous?

5. Expliquez vos préoccupations avec précision et d'une manière suffisamment claire pour que l'autre personne puisse les comprendre, sans porter de jugement ni faire de suppositions.

6. Selon vous, quel pourrait être le point de vue de l'autre personne?

7. Quelles idées constructives avez-vous à proposer pour résoudre le problème?

8. Accepterez-vous d'entendre un point de vue qui pourrait être différent du vôtre?

9. Quel niveau d'émotion ressentez-vous lorsque vous pensez à cette situation ou que vous en parlez?

10. Que pensez-vous de l'autre personne en dehors de cette situation? Pouvez-vous lui reconnaître des qualités positives?

11. Avez-vous déjà réglé des difficultés ou des problèmes ensemble par le passé?

CONSEILS CLÉS

Il faut faire des efforts particuliers pour avoir une conversation respectueuse quand une situation est dérangeante. Lorsque les émotions se font plus intenses, on peut oublier les règles de savoir-vivre qui gardent les relations positives et ce peut être aussi le cas de l'autre personne. Voici quelques conseils utiles pour aider les deux parties à rester polies durant une conversation.

À FAIRE

Se préparer à parler et à écouter avec franchise. Déterminer la façon d'amorcer la conversation et s'intéresser au point de vue de l'autre personne.

Déterminer un moment et un endroit qui conviennent aux deux parties pour la discussion.

Quand on aborde une personne au sujet d'un problème, **il faut rester poli et avoir un ton bienveillant.**

Présenter brièvement et d'une manière neutre le sujet que l'on souhaite aborder. P. ex. : la phrase « J'aimerais te parler de ta clôture » amorce une conversation plus ouverte que « Ta clôture est sur mon terrain ».

Présenter son intention de trouver une solution positive pour régler la situation.

Parler calmement et clairement pour permettre à l'autre personne de bien comprendre l'information.

Être respectueux — Appeler l'autre personne par son nom et lui donner suffisamment de temps pour exprimer son opinion. Donner l'exemple en faisant preuve de respect durant la conversation.

Poser des questions pour s'assurer de bien comprendre le point de vue de l'autre personne et lui indiquer que l'on comprend sa situation, même si vos opinions divergent.

Faire preuve d'ouverture face aux différentes façons de voir la situation. S'attendre à ce que l'autre personne veuille partager de l'information pour expliquer son point de vue, ce qui pourrait contribuer à trouver une solution.

Collaborer pour déterminer les **principaux enjeux ou problèmes**. **Faire un remue-méninges** pour trouver de potentielles solutions.

Choisir la ou les solutions qui répondent le mieux aux besoins des deux parties et, s'il y a lieu, conclure une sorte d'entente sur les mesures à prendre.

À NE PAS FAIRE

Utiliser le sarcasme ou porter des jugements pour faire passer le message.

Utiliser des mots qui ressemblent à des **préjugés ou des insultes**.

Présumer des intentions de l'autre personne. L'autre personne sera sur la défensive.

Exagérer la fréquence ou l'intensité du problème. Dans un tel cas, l'autre personne se concentre sur vos propos qui ne sont pas entièrement vrais (exagération), ce qui lui donne un prétexte pour rejeter ce que vous dites. P. ex. : tu prends *toujours* ma place de stationnement **PLUTÔT QUE** tu prends *souvent* ma place de stationnement.

Discuter des solutions jusqu'à ce que les deux parties comprennent le point de vue de l'autre.

Interrompre l'autre personne quand elle présente son point de vue.

Aborder l'autre personne sous le coup de la colère, de celle-ci ou de soi-même.

Aborder l'autre personne quand l'une ou l'autre des parties a les facultés affaiblies par l'alcool ou d'autres substances.

Réfuter les arguments de l'autre personne ou ignorer ses sentiments. On peut préciser ses intentions ou parler de son interprétation de la situation, mais il faut respecter le droit de l'autre personne d'avoir ses propres opinions.

Vous constatez peut-être qu'il est surtout question du *comment* dire plutôt que du *quoi* dire durant la conversation. Le cours de la conversation est flexible quand on prépare le terrain avec respect et ouverture d'esprit pour discuter du problème. Souvent, la partie la plus difficile consiste à rendre la conversation suffisamment inoffensive pour pouvoir collaborer et garder les intentions positives à l'avant-plan lorsque son ou ses objectifs semblent menacés. Quand on sait où se trouvent les défis et qu'on a un plan pour les gérer, on est beaucoup plus susceptible de trouver une solution durable et de préserver, voire même de renforcer, la relation.

Si la première tentative échoue...

Si la première tentative de conversation avec l'autre personne ne se passe pas bien, il ne faut pas abandonner! La première approche fournit de l'information précieuse pour la suite. Faites le point sur cette première interaction.

- Quelle information avez-vous partagée verbalement?
- Quel message avez-vous transmis par votre approche, votre ton et votre langage corporel?
- Qu'est-ce que l'autre personne a indiqué, verbalement et non verbalement?
- Essayez de voir au-delà du réflexe défensif et imaginez au moins une raison pouvant expliquer une telle réaction chez une personne rationnelle.

Pensez-vous que vous pourriez être responsable en partie de l'échec de l'interaction? Si c'est le cas, il peut être utile de l'admettre à la prochaine conversation avec l'autre personne. Faites-lui savoir que vous avez toujours l'intention d'évaluer les options et de collaborer pour trouver une solution. Si vous décidez d'essayer de résoudre le problème à vous seul, gardez à l'esprit ce que vous avez appris de la première interaction.

Si une ou les deux parties ne sont pas prêtes à faire une autre tentative pour résoudre le problème face à face, vous pourriez envisager de faire appel à une tierce partie neutre. Ce peut être une personne en qui vous avez confiance, comme un voisin, un membre de la famille, un ami ou un Aîné. Dans le cas d'une connaissance, assurez-vous qu'elle restera neutre et qu'elle ne prendra pas parti, ni pour vous, ni pour l'autre personne. La tierce partie peut aussi être une personne que vous ne connaissez pas personnellement, comme un intervenant communautaire ou un médiateur des Services de médiation.

Avant de faire appel à une autre partie, dites à l'autre personne qu'il est important pour vous de trouver une solution satisfaisante pour tout le monde. Puisque les choses ne se sont pas très bien passées la première fois, demandez à la personne si elle accepte de demander de l'aide pour trouver une solution. Demandez-lui si elle serait ouverte à l'idée de faire appel à une tierce partie, puis déterminez ensemble à qui vous aimeriez faire appel.

Services de médiation

**Ressource communautaire
pour la résolution de conflits**

1200, avenue Portage, bur. 302
Winnipeg (Manitoba) R3G 0T5
Téléphone : 925-3410

Les Services de médiation offrent des ressources d'encadrement et d'intervention d'une tierce partie (médiation et conciliation) pour des conflits opposant des voisins, des familles et des groupes communautaires.

La plupart des services sont gratuits. Les personnes qui ont reçu de l'aide sont encouragées à faire un don si elles en ont les moyens.

Les Services de médiation offrent aussi divers ateliers et cours pour acquérir de l'assurance et de la confiance en vue de régler des conflits.

Les membres de la communauté peuvent aussi louer une salle de réunion.



**Comité de
Winnipeg pour la
sécurité**

winnipegsafety.ca



Suivez-nous sur : @wpgsafety

