

CENTRE DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION

Résolution des différends | Harcèlement | Violences à caractère sexuel

Employés (ées)jeveuxenparler_employe@cmontmorency.qc.ca
450-975-6100, poste 6468
Local 0-111-22**Étudiants (es)**jeveuxenparler_etudiant@cmontmorency.qc.ca
450-975-6100, poste 6369
Local 0-111-24**ÉTAPES DE LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND | AIDE-MÉMOIRE**

Toujours se rappeler qu'il est important d'être doux avec les personnes et dur avec la problématique. La résolution des différends est des 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 différend en mode coopération et collaboration :

ÉTAPE PRÉALABLE | Intervenir rapidement lorsque nous pensons vivre ou être témoin d'un différend. Se responsabiliser.

ÉTAPE 1 | Identification du problème. À éviter : ignorer qu'il y a une situation problématique. Reconnaître l'existence du différend va permettre aux différents acteurs d'agir rapidement afin d'éviter l'escalade.

ÉTAPE 2 | Analyser le problème tel que vous le percevez en ayant recours à des faits et au ressenti. Éviter que vos émotions prennent le dessus et affecte votre jugement, ainsi que votre capacité à écouter. Si vous êtes trop dans l'émotion, prenez un moment, une pause afin d'avoir le recul nécessaire lorsque viendra le temps de nommer les irritants. Prendre le temps de nommer en s'assurant du « Quand », du « Comment » et du « Pourquoi ».

ÉTAPE 3 | Décrivez les effets et l'impact qu'a la situation sur vous et/ou d'autres personnes. Évitez de transformer le différend en un conflit de personnalité. Ne blâmez pas l'autre. Prenez aussi le temps d'écouter véritablement ce que l'autre a à dire, d'entendre 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 et favorise la collaboration.

ÉTAPE 4 | Étape créative (remue-méninges) - Explorer et dégager des solutions possibles en lien avec les besoins et les attentes exprimées par chacun.

ÉTAPE 5 | Choisir une ou des solutions qui soient 1) réalisables et 2) mutuellement satisfaisantes pour les parties impliquées.

ÉTAPE 6 | Mettre en œuvre la ou les solutions choisies et un échancier afin d'évaluer si les solutions en place répondent aux besoins et aux attentes de chacun.

Si vous vivez une impasse ou avez besoin de soutien ou d'un accompagnement, n'hésitez pas à en discuter avec votre gestionnaire ou à consulter un conseiller du CPI qui pourra agir à titre de tiers neutre à l'adresse suivante jeveuxenparler_employe@cmontmorency.qc.ca