

Lexique relatif à une démarche de résolution collaborative

Terme	Définition
BESOINS	Ils recouvrent l'ensemble de tout ce qui apparaît « être nécessaire » à un être humain, que cette nécessité soit consciente ou non. Plus particulièrement, en Communication Non Violente (CNV), les besoins représentent les motivations essentielles partagées par tous les êtres humains telles que la sécurité, l'amour, la compréhension ou le respect. Ils sont à la base de nos sentiments et motivations, et reconnaître ces besoins permet de mieux comprendre et communiquer nos émotions et demandes. En identifiant et exprimant clairement nos besoins, nous favorisons des relations plus authentiques et empathiques avec les autres.
COLLABORATION AU TRAVAIL	 Comme déclinaison de la valeur organisationnelle « Collaboration », il s'agit de la contribution active des personnes ou des équipes pour atteindre des objectifs communs. Elle implique le partage des idées, des compétences et des responsabilités, tout en offrant un soutien mutuel et un environnement de sécurité psychologique où chacun se sent respecté et libre d'exprimer ses opinions. Une collaboration réussie repose sur la communication ouverte, la confiance mutuelle et le respect des contributions.
COMMUNICATION BIENVEILLANTE	Cette forme de communication s'inspire de la méthode de Communication Non Violente (CNV). C'est un processus de communication efficace et optimal pour s'exprimer de manière authentique, claire et précise, tout en étant à l'écoute et attentif aux messages envoyés par notre interlocuteur. Elle permet notamment d'apprendre à transformer une situation initiale de conflit, de frustration ou d'incompréhension en situation de dialogue et d'échange. Elle permet ultimement de rétablir la relation professionnelle pour permettre une saine collaboration au bénéfice de la clientèle et de parvenir à une solution mutuellement satisfaisante pour les parties prenantes.
COMPETENCES RELATIONNELLES	Liées à la compétence professionnelle du savoir-être, ce sont des aptitudes qui facilitent les interactions sociales et professionnelles. Elles incluent notamment l'écoute, l'ouverture, la communication, l'empathie, la collaboration, et la compréhension de la dynamique des conflits. Ces compétences sont essentielles pour créer et maintenir des relations positives et efficaces. C'est un ensemble d'aptitudes et d'habiletés nécessaires pour interagir adéquatement avec les autres.
CONFLIT	Processus engendré par une divergence (d'intérêts, de valeurs, d'opinions), réelle ou perçue entre deux ou plusieurs parties interdépendantes et en interaction qui s'attribuent l'une l'autre la responsabilité du conflit, qui éprouvent généralement de vives émotions et dont le comportement nuit à la productivité et au climat de travail. Source : A. Bourhis et D. Chênevert

Terme	Définition
ÉCOUTE ACTIVE	L'écoute active est une méthode de communication où l'on écoute attentivement l'interlocuteur pour bien comprendre son message, en prêtant attention aux mots, aux émotions et aux intentions. Elle implique des techniques comme la reformulation et le questionnement pour clarifier et montrer son engagement. Cela favorise des échanges plus profonds et empathiques.
ÉMOTIONS	Une émotion est une réaction spontanée qui va produire des sensations physiques comme l'accélération des battements du cœur, la production de larmes, les mains qui sont moites, le visage qui devient rouge. Il existe six émotions « de base » : la joie, la colère, la tristesse, la peur, la surprise, le goût. Une émotion est une information. En Communication Non Violente (CNV), les émotions sont perçues comme des signaux de nos besoins satisfaits ou insatisfaits. Elles servent à exprimer notre état intérieur de manière authentique. La CNV encourage leur expression bienveillante pour améliorer la compréhension mutuelle. En effet, la reconnaissance de ses propres émotions ainsi que de celles des autres, aide à résoudre plus rapidement des problèmes relationnels.
IRRITANT	Tout fait, situation ou condition qui provoque un ressenti désagréable comme des inquiétudes, de l'impatience, des frustrations, de la colère des mécontentements ou des agacements.
DEMARCHE DE RESOLUTION COLLABORATIVE	La résolution collaborative consiste à déployer des stratégies et des moyens qui aident les personnes impliquées à communiquer de façon constructive, à faciliter les échanges d'informations et la compréhension d'une situation. Elle permet aux personnes impliquées de cheminer vers une solution fonctionnelle mutuellement acceptable, basée sur leurs besoins et leurs limites et ayant un dénouement respectueux et favorable.
SITUATION RELATIONNELLE DIFFICILE	Dans le contexte de la présente procédure, une situation relationnelle difficile se réfère à des interactions tendues entre des personnes, souvent marquées par un manque de communication efficace, de confiance ou d'empathie. Elle peut être caractérisée par du mécontentement, des irritations persistantes rendant les échanges compliqués. Cette situation peut entraîner du stress, de la frustration, et nuire à la qualité de la relation. Elle peut évoluer en situation conflictuelle.
SITUATION CONFLICTUELLE	Qu'il soit manifeste ou latent, un conflit peut se définir comme une opposition entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de la présente politique, une situation conflictuelle signifie toute situation présentant une forme de discorde, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou sur les individus sont palpables.
TIERCE PARTIE NEUTRE (TPN)	Dans l'éventail des modes de résolution collaborative, la tierce partie neutre (TPN) intervient dans les démarches de résolution assistée telle que la médiation, la facilitation et la rencontre assistée. Le rôle d'une tierce partie neutre est crucial pour aider les individus et les groupes à communiquer efficacement et à trouver des solutions mutuellement bénéfiques. La TPN a pour responsabilité de concevoir et de diriger le processus, de créer un cadre de communication saine et de veiller à ce que toutes les personnes impliquées se sentent en sécurité, respectées et valorisées tout au long du processus. Elle s'assure que toutes les parties soient entendues et comprises de manière juste et impartiale.