

Mieux connaître les démarches de résolution collaborative de situations relationnelles difficiles ou conflictuelles

Concrètement, les démarches de résolution collaborative des situations relationnelles difficiles ou conflictuelles proposées comme points de repères au personnel du CIUSSS de la Capitale Nationale sont les suivantes :

1. La discussion constructive directement auprès de la ou des personnes impliquées dans la situation
2. La discussion constructive avec conseils et assistance
3. La facilitation de groupe
4. La rencontre assistée
5. La médiation

Discussion constructive directement auprès de la ou des personnes impliquées dans la situation	Processus dans lequel une personne engage une conversation respectueuse et ouverte avec une autre personne, ayant pour objet une situation relationnelle difficile ou conflictuelle, dans le but : • d'échanger sur cette situation; • d'écouter et comprendre les émotions et les besoins de chacun; • de rechercher une solution mutuellement acceptable, respectueuse de l'intérêt collectif, du contexte du travail et centrée sur la réalisation de la mission.
Discussion constructive avec conseils et assistance	Processus dans lequel une personne s'est préparée avec le soutien et le conseil d'une tierce partie neutre (TPN) pour engager une conversation respectueuse avec une autre personne, ayant pour objet une situation relationnelle difficile ou conflictuelle, dans le but : • d'échanger sur cette situation; • d'écouter et comprendre les émotions et les besoins de chacun; • de rechercher une solution mutuellement acceptable, respectueuse de l'intérêt collectif, du contexte du travail et centrée sur la réalisation de la mission.
La facilitation de groupe	Processus qui consiste à guider un groupe de personnes lors d'une discussion en vue de résoudre un problème, de prendre une décision ou de parvenir à un consensus, notamment en période de changement, présent ou à venir. Il permet de responsabiliser les membres de l'équipe dans leurs enjeux relationnels, communicationnels et collaboratifs en mobilisant l'intelligence collective et en utilisant des activités collectives de coconstruction. Il permet de renforcer les relations de confiance entre les membres du groupe et leur capacité à travailler ensemble, en veillant à ce que chacun ait la possibilité de participer, d'exprimer ses points de vue.
La rencontre assistée	Processus dans lequel deux personnes ou plus participent à une discussion constructive facilitée par une tierce partie neutre (TPN), qui aide à structurer l'échange, à réduire les tensions, à clarifier les points de vue, à encourager la compréhension mutuelle, à améliorer la communication et à aider à trouver des solutions mutuellement acceptables, respectueuses de l'intérêt collectif, du contexte du travail et centrée sur la réalisation de la mission.
La médiation	Processus formel de résolution amiable de conflits librement choisi faisant intervenir une tierce partie neutre (TPN). Ce tiers crée les conditions relationnelles pour que les personnes en conflit trouvent par elles-mêmes une solution, élaborent une entente mutuellement satisfaisante et parviennent à un accord mutuellement acceptable fondé sur la créativité et sur la satisfaction des besoins et des intérêts communs.

L'ensemble de ces démarches de résolution collaborative s'appuie sur les deux principes suivants :

La responsabilisation

Pour résoudre une situation relationnelle difficile, la responsabilisation de la personne qui se sent exposée est une condition favorable.

Par responsabilisation, il s'agit :

- Pour la personne d'assumer sa responsabilité, de prendre action, de s'affirmer et de décider de jouer un rôle actif dans la résolution de la situation en cause, tout en acceptant sa vulnérabilité.
- Cela implique de prendre des initiatives pour résoudre la situation de manière respectueuse et mature afin de :
 - Préserver la relation professionnelle;
 - D'écouter activement l'autre;
 - D'accueillir et maîtriser ses émotions;
 - D'admettre ses erreurs le cas échéant.

Une vision positive des conflits

Avoir une vision positive du conflit est un principe important en ce que le conflit doit être perçu comme normal et inévitable dans les milieux de travail et qu'il peut être une opportunité d'améliorer la communication et de nous permettre d'accepter et de tenir compte de la différence entre les personnes. Il est inutile de l'ignorer, de l'éviter, de le reporter ou de le fuir.

Bien géré, un conflit peut apporter de nombreux bénéfices : mises au point importantes, clarification de situation confuse, production de solutions créatives, assainissement du climat de travail, évolution de l'équipe vers un nouvel équilibre, etc.