

## À FAIRE

- Considérer seul/e le problème
- Exécuter seul(e) la liste de toutes les solutions possibles
- Partager toutes vos solutions avec le groupe
- Permettre à chaque membre du groupe de donner ses solutions
- Faire la liste de toutes les solutions
- Se mettre d'accord sur les critères pour évaluer les solutions
- Considérer chaque solution de façon collégiale
- Evaluer chaque solution en fonction des critères
- Se mettre d'accord sur la solution la plus appropriée/ pertinente.

## À NE PAS FAIRE

- Juger ou évaluer avant que toutes les solutions n'aient été proposées
- Critiquer ou évaluer les solutions des autres
- Se focaliser sur la personne qui propose la solution
- Rejeter des solutions avant que toutes les solutions n'aient été recueillies.

Feuille à insérer dans le dossier

**Indépendant** Est capable de rester autonome, détaché des parties et de leurs problèmes, ainsi que des préjugés et conditionnements qui l'ont marqué dans son milieu familial, culturel, social et politique et peut le prouver aux parties.

**Attentif** Peut comprendre les parties et écouter activement.

**Inspire la confiance**

**Donne aux parties l'impression que leurs pensées et sentiments sont compris; les met à l'aise; leur donne une chance de prendre leurs propres décisions chaque fois que cela est possible; veut réellement aider les parties à résoudre leur litige.**

.



Capable d'influencer

Réalise l'importance du vocabulaire employé, des gestes, des expressions, du « langage du corps » dans la communication avec les parties et les utilise de façon appropriée

Capable de créer le doute dans l'esprit des parties.

Créatif, orienté à résoudre les problèmes

Fait preuve de ces qualités dans la recherche d'un accord gagnant/gagnant, et dans la génération d'idées et propositions cohérentes avec les circonstances et acceptables par les deux parties opposées.



**Conscientieux/ rationnel/ maître de ses réactions**

**Fait attention à ses propres sentiments et attitudes pour ne pas traiter les parties de façon injuste,**

**Contrôle sa Voix.**



**Reste toujours respectueux avec les parties.**

**Disponibilité, maîtrise de soi**

**Ne se laisse pas intimider ni manipuler par les parties, reste disponible et flexible et, se maîtrise pour pouvoir travailler sous pression**

Il est évident que la personne chargée de la conciliation/médiation doit non seulement connaître les habiletés et les techniques requises pour le processus de négociation mais il/elle doit les maîtriser dans la mesure où il/elle assume les fonctions d'aide à la réflexion et à la résolution des problèmes autrui, de régulation des relations humaines, d'adaptation au changement, de leadership des processus de négociation et de conciliation .

T



Toutes ces fonctions requièrent non seulement des qualités humaines et professionnelles, mais aussi des habiletés spécifiques comme par exemple :

- La connaissance de soi et l'impartialité
- L'implication, le détachement vis-à-vis des problèmes, des personnes et des intérêts
- La réceptivité et l'intérêt pour les besoins et les préoccupations autrui
- La perspicacité, la ponctualité, la correction et la réserve ;
- Les compétences et connaissances techniques, sociales et juridiques ;
- La maîtrise des éléments irrationnels, le sens de la communication et l'intuition

# Quelques pratiques d'écoute attentive

## À FAIRE

- Créer un environnement d'écoute attentive
- Continuer à écouter même si ce qui est dit est une répétition
- Être patient et courtois
- Continuer à écouter même si on n'est pas d'accord avec ce que l'on entend
- Avoir une attitude bienveillante envers l'orateur
- Montrer par ses gestes que l'on écoute
- Être attentif aux gestes et aux mouvements du corps

## À NE PAS FAIRE

- Interrompre à tout moment
- Terminer les phrases de façon systématique
- Rêver, se déconcentrer
- Rester absolument impassible sans bouger
- Changer de sujet à tout moment
- Argumenter dès le début
- Utiliser des stéréotypes
- Juger dès le début
- Exclure d'office des idées émises
- Donner son avis, être paternaliste ou autoritaire, agressif

Être stratégique et choisir la tactique appropriée

- Prendre une pause, respirer profondément
- Reconnaître et accepter l'émotion
- Reconnaître les émotions ressenties, *ex.* colère, frustration, humiliation
- Ne pas assumer la responsabilité
- Identifier les causes de l'émotion
- Exprimer cette émotion quand c'est approprié
- Séparer cette émotion des enjeux et problèmes et résoudre séparément chacun
- Ne pas réagir de façon spontanée – agir de façon stratégique réfléchir avant d'agir
- Reconnaître la colère le plus tôt possible
- Utiliser la colère comme stratégie
- Faire attention aux expressions de son visage
- Vérifier le ton de sa voix
- Sélectionner vos mots avec prudence
- Être affirmatif mais pas agressif
- Être réaliste et vérifier la faisabilité de toutes alternatives
- Ne pas créer de pressions inutiles
- Ne pas utiliser être narcissique « MOI, JE... »





Exercice

Le blanchiment de langage

De A à B: « Je ne me fous pas de mes responsabilités et je n’aurais eu aucun problème pour finir le travail et rester plus tard à l’usine mais est ce que c’est ma faute si vous n’êtes jamais capable d’expliquer clairement ce dont vous avez besoin

Médiateur :

.....

.....

.....

.....

De A à B : « J’essaye de faire un bon travail mais comment voulez vous que je le fasse quand ce sont trois personnes qui me donnent des indications en même temps ? »

Médiateur :

.....

.....

.....

.....

techniques de conciliation/ médiation

De A à B : « J'en ai vraiment marre de toute cette histoire. Faites moi une offre à la fin mais qu'on en finisse. Je suis prêt à n'importe quoi pour ne plus avoir à discuter avec vous. »

Médiateur :

.....  
....  
.....  
....  
.....  
....  
.....  
....

De A à B : « Si vous m'aviez parlé de tout cela il y a six mois nous n'aurions pas ce problème

De B à A : Je vous en ai parlé mais vous m'avez rétorqué que ce n'était pas important. Par conséquent j'ai estimé que vous n'aviez qu'à vous en occuper.

Médiateur :

.....  
....  
.....  
....  
.....  
....

### À FAIRE

- Écouter attentivement
- Centrer son attention sur l'orateur
- Se concentrer
- Exprimer ce que l'on a compris de ce qui est réellement dit en utilisant ses propres mots
- Inclure les faits mais aussi les sentiments
- Vérifier que l'on a reformulé correctement avant de répondre en donnant son point de vue
- Reformuler des quantités gérables d'information

## D. Quelques recommandations pour aider les autres à sauver la face

- Se focaliser sur les intérêts et non sur les positions
- Demander les conseils d'un tiers
- Fournir des informations supplémentaires et identifier les éléments méritant un changement de position
- Faire en sorte que la solution émane de votre adversaire
- Se focaliser sur les points litigieux sur lesquels les parties sont déjà arrivées à un accord

## Quelques recommandations pour aider les autres à sauver la face

- Suggérer des idées pour sortir dignement d'un conflit (vis-à-vis des supérieurs, subordonnées, son conseil d'administration)
- Aider la personne à se rétracter ou revenir sur de meilleures positions
- Demander une suspension temporaire de la plainte
- Aider à offrir le choix à l'adversaire
- Recentrer sur le problème, éloigner l'attention centrée sur des personnes

## Être stratégique et choisir la tactique

- Encourager l'autre à reconnaître ses émotions et en parler avec elle
- Manifester de l'empathie et non pas de la sympathie
- S'en tenir aux faits, traiter autrui avec respect et se concentrer sur les intérêts
- Être positif, et non négatif
- Ne pas être sur la défensive, rester calme, répondre aux questions Ne pas réagir avec passion
- Ne pas contredire, ni provoquer les personnes en colère
- Éviter la polémique
- Ne pas faire de reproches, baisser le ton
- Éviter les expressions dangereuses, du type: « vous êtes toujours... Vous avez tort... »



Faire face à la colère

Exercice en groupe

Faire face à la colère

Durée: 15 minutes

Instructions:

Individuellement puis en groupe, notez quelles sont vos méthodes pour faire face à la colère dans le cadre d'une négociation

1. Comment faites-vous pour contenir votre propre colère?

.....

.

.....

.....

.....

2. Comment faites-vous pour faire face à la colère des autres?

.....

.

.....

.

.....

.

.....

.

.....

.

.....

.....



## Compétent & avoir de la présence

A suffisamment de présence, d'assurance et d'autres qualités sociales pour être capable de conduire un processus avec autorité, pour obtenir la confiance des parties et donner à chaque partie l'impression qu'elle a eu l'opportunité de présenter son cas.

## Capacité de flexibilité et d'adaptation

Est capable d'orienter le processus de conciliation de façon à s'adapter aux exigences de chaque situation. Mesuré

A la capacité de reconnaître les émotions, et de les mettre en équilibre avec les besoins de la situation

Est attentif aux craintes des parties; est affirmatif quand il le faut et coopératif quand il le faut; a la faculté d'analyser et d'affirmer les véritables chances de changement et d'accord; sait quand il/elle doit s'arrêter et quand il/elle peut continuer.





Réagit aux situations et aux attitudes des personnes

A l'expérience des relations humaines, connaît les différentes sortes de comportements humains, la dynamique des pouvoirs entre les parties, le fond du problème et est rompu aux procédures (juridiques et économiques)

fondamentales

A des capacités d'analyse et de diagnostic des conflits

Est capable de diagnostiquer le conflit en distinguant les causes des effets et les positions des besoins réels.

Maîtrise le processus

Développe des stratégies, gère des processus et aide à résoudre les conflits entre les parties de façon efficace.

A du professionnalisme

Attache de l'importance aux disciplines/ sciences requises pour aboutir aux résultats, prend ce travail au sérieux, est préparé