



# Ni tort ni raison : c'est une question de perception!

Atelier 8

## Un conflit bénéfique?

Bien communiquer lors d'un conflit peut le rendre bénéfique à la relation que tu entretiens avec l'autre, car il permet de mieux vous connaître, de vous comprendre et même d'être créatifs et de trouver de nouvelles solutions.

Pour t'aider, essaie de **répondre** en prenant ton temps (en respirant et en te mettant à la place de l'autre) plutôt que de **réagir** (rapidement et avec émotions).

### Écoute bienveillante

- Adopte une posture non verbale d'ouverture et d'intérêt
- Ne cherche pas à interrompre ou à intervenir; laisse la personne terminer ses phrases
- Tente de te mettre à la place de l'autre
- Garde une attitude de respect et d'empathie envers l'autre
- Ramène l'attention vers l'autre, sois dans le moment présent

### RAPPEL!

Il peut y avoir plusieurs perceptions pour une même situation. Il est donc inutile de trouver qui a raison, qui a tort.

Dans tes relations et plus particulièrement quand tu vis un conflit, utilise ces stratégies

### Résolution de conflits

- Définis le problème
- Évalue les solutions
- Adopte une attitude respectueuse
- Accepte de faire des compromis
- Accepte ta part de responsabilité
- Fais un inventaire des solutions possibles avant d'en choisir une qui convient à tous
- Clarifie ta pensée
- Recherche le soutien social de tes pairs



### Communication

- Prends le temps d'écouter l'autre
- Nomme ce que tu ressens, tes émotions
  - Parle au « Je »
- Exprime tes besoins dans la situation
- Nomme ce que tu attends de l'autre
  - Discute ouvertement avec l'autre
  - Reste calme



### DÉFI HORS-PISTE

Réfléchis à ta façon de vivre et de gérer les conflits

- Identifie une réaction spontanée que tu adoptes et qui peut envenimer les conflits.
- Identifie une stratégie de résolution de conflit que tu utilises déjà, naturellement.
- Identifie une nouvelle stratégie que tu t'engages à mettre en pratique.



Centre RBC  
d'expertise universitaire  
en santé mentale

Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre  
Québec

RUISSS  
UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE  
RÉSEAU UNIVERSITAIRE INTÉGRÉ  
DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX



UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE