



2025

ANNEXE DOCUMENTAIRE

DE LA CHARTE DU MIEUX VIVRE ENSEMBLE

PRÉPARÉ PAR : NICOLE MC LEAN, LOUISE FILION ET STEVEN FLEURENT



Syndicat des travailleuses et travailleurs des Laurentides
en santé et services sociaux - CSN
500 boul. des Laurentides, bureau 241, Saint-Jérôme, Qc, J7Z 4M2
Courriel : secretariat@csn-lsss.ca
Site web : csn-lsss.ca

MÉCANISME DE RÉOLUTION DE CONFLITS

1-L'INITIATIVE PERSONNELLE

Faire preuve d'initiative personnelle, c'est approcher personnellement l'autre personne afin de régler le différend. Cette initiative peut se faire verbalement ou par écrit. Certains conflits ont pour origine des problèmes de communication. Des clarifications peuvent résoudre les différends rapidement et avec efficacité. Cette approche donne de bons résultats et devrait être encouragée. De plus, elle permet de régler le conflit sans tierce personne, minimise le nombre d'acteurs impliqués et favorise les communications.

Le processus ci-dessous peut vous aider à résoudre un conflit en mode collaboration.

La résolution d'un conflit est de reconnaître qu'il y a un conflit. En choisissant d'ignorer ou de ne pas aborder une situation conflictuelle convenablement, les conséquences peuvent être néfastes autant pour les gens impliqués que pour le milieu de travail. Laisser passer le temps sans intervenir vous met à risque que des répercussions se propagent dans votre milieu et affectent le climat en général.

Expliquez le problème tel que vous le voyez. Ayez recours à des faits et à des sentiments précis et faites preuve de calme et de tact. Il est important de s'assurer que vos émotions ne viendront pas biaiser votre message ou votre capacité à écouter l'autre.

Décrivez les effets et l'impact qu'a la situation sur vous et/ou d'autres personnes. Utilisez des messages à la première personne. Ne blâmez pas l'autre. Évitez de transformer le différend en un conflit de personnalité.

Prenez le temps d'écouter véritablement ce que l'autre a à dire, 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 la collaboration.

Il arrive souvent, en situation de conflit, qu'un besoin soit insatisfait. Expliquez quels sont vos besoins et vos attentes. Concentrez-vous sur les attentes de chacun envers le présent et l'avenir, sans revenir continuellement sur le passé.

Explorez les solutions possibles et discutez-en. Créez un climat de collaboration et de confiance. Concentrez-vous sur des solutions pratiques et équitables, en supposant de bonnes intentions chez l'autre. Entendez-vous de part et d'autre pour une solution qui soit satisfaisante pour vous deux.

Entendez-vous sur ce que chaque personne fera pour respecter les solutions choisies et fixez une date de suivi. Le partage des responsabilités permet un plus grand engagement vis-à-vis de la solution. Ayez un plan d'action clair pour éviter toute confusion ultérieure. Évidemment, si vous êtes dans une impasse, impliquez une tierce partie neutre pour avoir du soutien.



Syndicat des travailleuses et travailleurs des Laurentides
en santé et services sociaux - CSN
500 boul. des Laurentides, bureau 241, Saint-Jérôme, Qc, J7Z 4M2
Courriel : secretariat@csn-lsss.ca
Site web : csn-lsss.ca

2- LA MÉDIATION PAR L'INTERVENTION D'UNE TIERCE PERSONNE AU SEIN DU STTLSSS-CSN

Certaines situations sont d'une ampleur considérable et nécessitent l'intervention d'une personne neutre et impartiale, qui a pour objectif d'aider les parties à définir leurs intérêts, leurs besoins et à trouver des solutions mutuellement.

La personne médiatrice assure une communication efficace entre les parties. Le processus est confidentiel et souple. Il permet d'éviter les coûts humains et financiers élevés qui sont reliés à une enquête et réduit les pertes de temps inutiles. La médiation permet aussi d'améliorer les communications et les relations futures et assure un niveau de confidentialité plus élevé. Elle offre aux parties de partager directement leur vécu de façon respectueuse.

De cette manière, les personnes impliquées, ont plus de chance de se sentir entendues et reconnues, et donc, de se montrer satisfaites du processus de médiation. (Dernière phrase ici enlevée)

3- LES RECOURS POSSIBLES À UNE PERSONNE-RESSOURCE : (Lorsque les étapes précédentes ont échoué)

Lorsque les étapes précédentes ont échoué, il est possible de faire appel à une personne-ressource provenant de l'externe. Cette dernière peut agir à titre de médiatrice ou émettre des recommandations de façon à faciliter le règlement de conflit.

Ces mécanismes peuvent être adaptés en fonction de la nature du conflit et des parties impliquées.