

# LLMC

## Strategies de gestion des conflits et des négociations

*Melanie Michaud*

*Championne, Réseau fédérale SGIC*

*Directrice, SGIC, Département de Justice*



Improving the workplace, one conversation at a time.  
Améliorer le milieu du travail une conversation à la fois.

# Le système de gestion informelle des conflits (SGIC)



- ▶ **Communauté SGIC** : Un groupe composé des syndicats, de la gestion et des professionnels de gestion des conflits qui sont actifs dans diverses capacités avec l'application de gestion des conflits pratiques au sein des ministères, organismes et sociétés d'état.
  
- ▶ **Le réseau fédéral du SGIC** : Un réseau composé des représentants de la Communauté SGIC qui met l'accent sur la communication et de s'engager avec les praticiens et les intervenants.

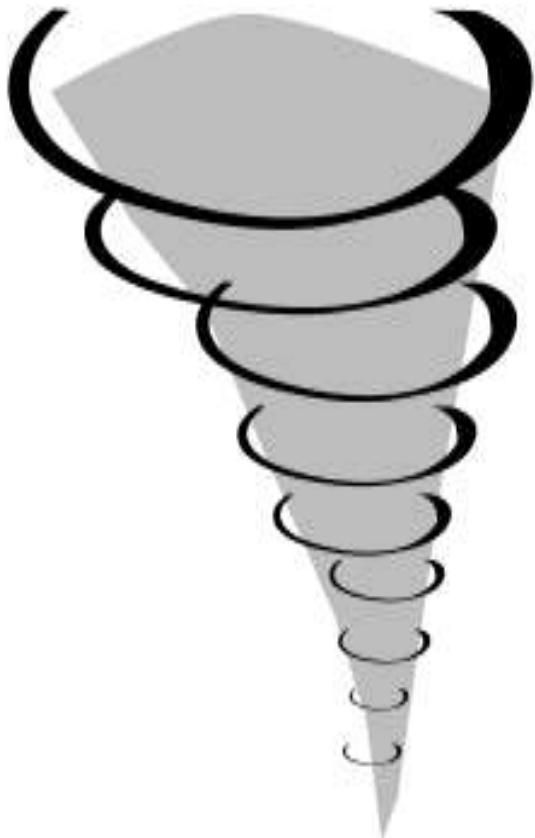
# Définitions: conflit

## Différentes définitions...

- « Un conflit peut être perçu comme une émotion, un désaccord ou une incompatibilité d'intérêts réelle ou perçue, des visions du monde incohérentes ou un ensemble de comportements ».\*  
- Bernard Mayer
- « Le conflit est inévitable, envahissant et un aspect important de la vie sociale....qui découle de différences en matière d'idées, de valeurs et de croyances. »\*  
- Cheryl Picard

\* Traduction libre

# L'escalade des conflits



**Crise**

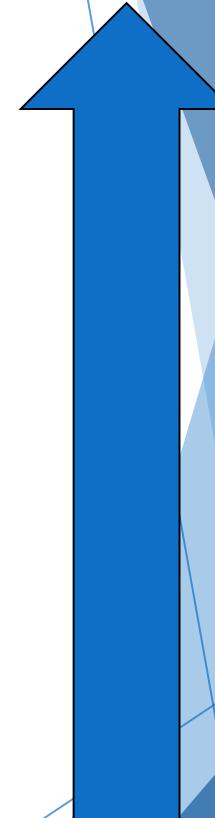
**Formation des clans**

**Enfoncement des positions**

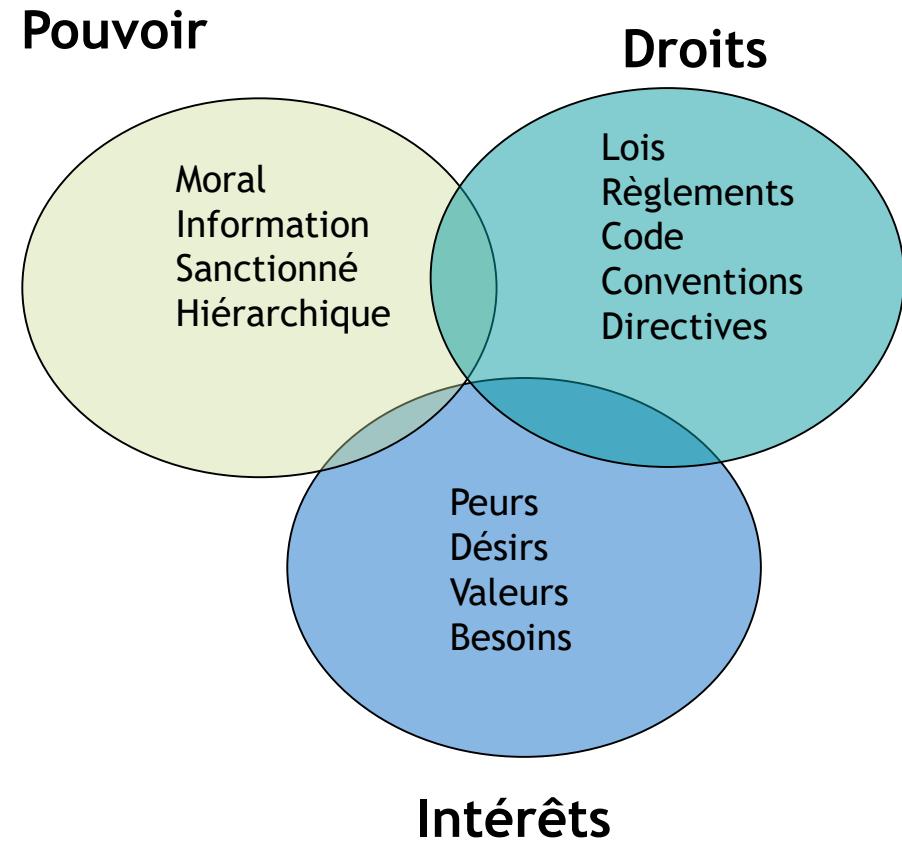
**Distorsion des perceptions**

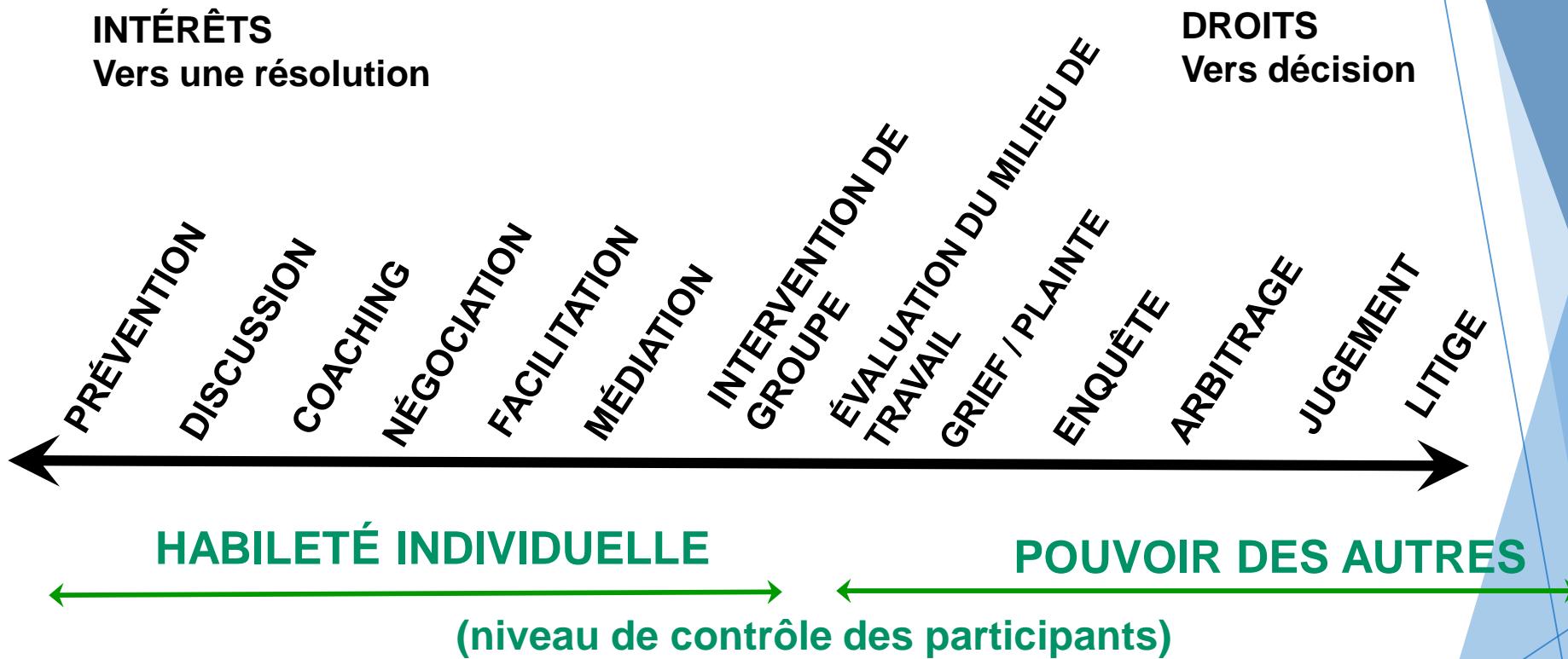
**Arrêt de la communication direct**

**Apparition de l'enjeux**



# Options de résolutions

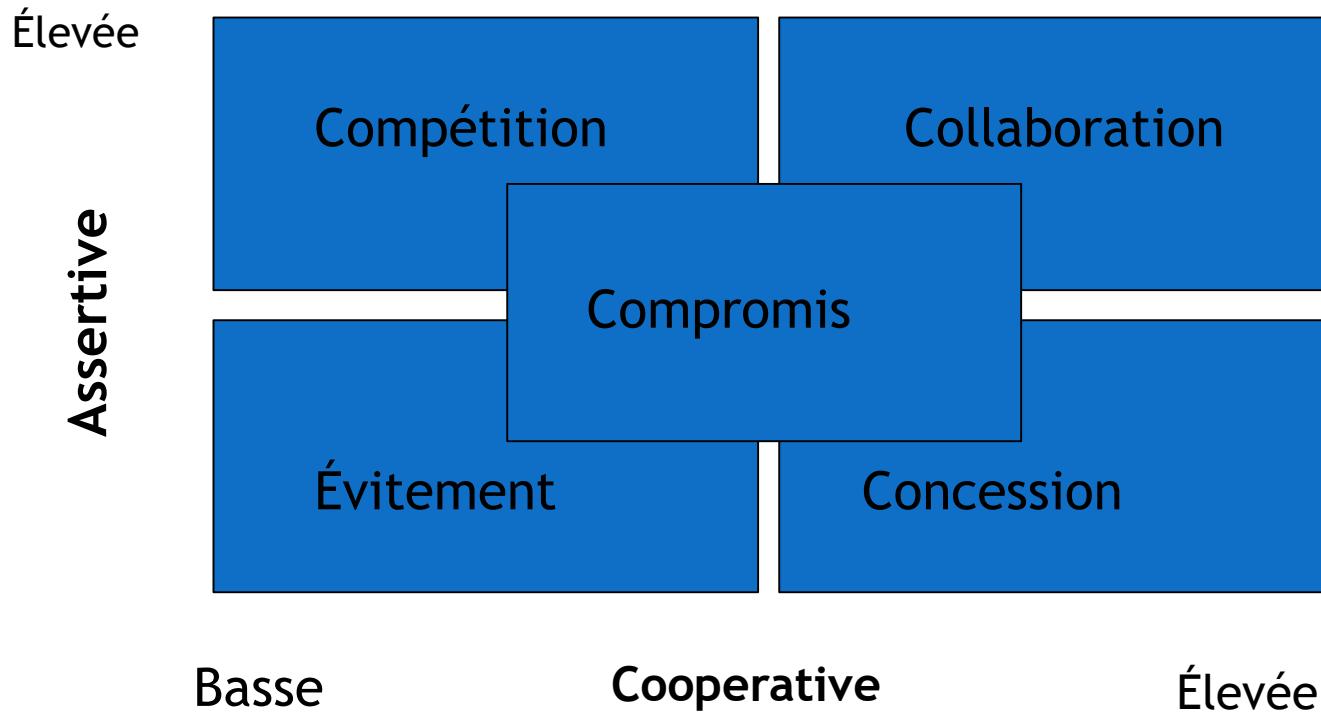




- Favorable pour un résultat gagnant-gagnant
- Informel et volontaire
- Les parties sont directement impliquées
- La relation est mise au centre

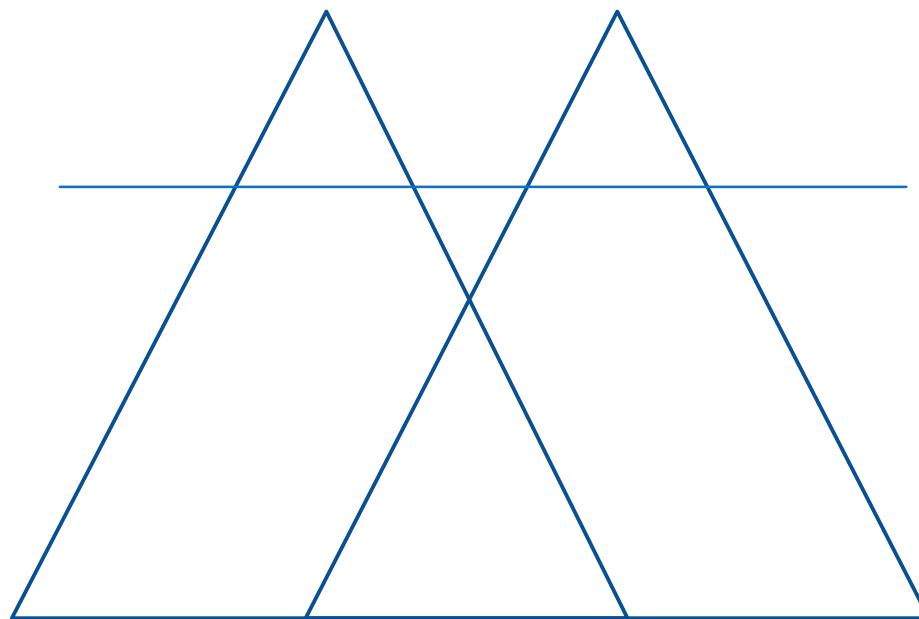
- Gagnant / Perdant
- Tiers personne décide du résultat
- La relation est mise de côté

# Les styles de conflit



*Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*

# Les négociations basée sur les intérêts



# L'écoute

Pourquoi est-ce important d'écouter?



# Définition de l'écoute empathique

- ▶ Chercher à comprendre avant de se faire comprendre.
- ▶ Porter attention à la personne entière:
  - ▶ mots
  - ▶ corps
  - ▶ émotions
  - ▶ ton
  - ▶ Enjeux sous-jacents
- ▶ Sympathie vs. Empathie

# La démarche d'écoute empathique

1. Écouter sans interrompre.
2. Se mettre à la place de l'autre.
3. Se demander si on a suffisamment d'information.
4. Poser des questions de clarification/résumé ce qu'on a entendu.
5. Répondre

## Trouvez votre bureau SGIC :

- ▶ <https://tinyurl.com/3hax5vck>

(Lien vers le site web *Communiquez avec votre bureau du SGIC*)