



Fédération des locataires  
d'habitations à loyer  
modique  
du Québec (F L H L M Q)



# Gestion des conflits

Mettre votre logo et  
la date de la  
formation

# Mise en contexte

- Congrès de la FLHLMQ des 7 et 8 juin 2013;
- **Campagne « J'AIME MON VOISIN! » :**
  - ✓ outils promotionnels;
  - ✓ charte de bon voisinage;
  - ✓ bon exemple, contagion et imitation;
- Présentation de la Charte aux locataires;
- Organisation d'activités et soutien des bonnes initiatives;
- Consultation des locataires sur la Charte;
- Collaboration avec les organismes de justice alternative :
  - ✓ utilisation de la médiation citoyenne plutôt que la judiciarisation des conflits;
  - ✓ formation;
- Mise en place, localement, d'un mécanisme de médiation.

# Objectif

- Permettre aux participants d'acquérir des connaissances afin de faciliter la gestion des conflits.

# Voir autrement

Que l'ensemble des locataires et acteurs gravitant autour des milieux de vie envisage la gestion des conflits de manière différente, c'est-à-dire :

- \* En reconnaissant que la présence des conflits est normale dans un contexte de vie en société et que nous avons sur eux un pouvoir d'agir plus grand que nous le pensons;
- \* En voyant le conflit comme une expérience qui peut se transformer en opportunité et non seulement comme une difficulté;
- \* En reconnaissant que les meilleures personnes placées pour solutionner un conflit sont celles qui le vivent et donc, en favorisant la participation active de ces personnes;
- \* En reconnaissant que plus tôt on prend une situation de conflit en charge, plus il risque d'être facile de la résoudre.

# Agir différemment

- \* Que les locataires puissent s'approprier les valeurs que sont : l'écoute, le respect, la communication, la coopération dans la recherche de solutions et que chacun devienne un ambassadeur de cette vision dans son milieu;
- \* Que les locataires puissent favoriser l'émergence d'une culture de gestion des conflits basée sur la prise en charge et la responsabilisation;
- \* Que les locataires puissent être en mesure d'identifier les différents aspects qui composent le conflit et qu'ils développent une approche de médiation;
- \* Que les locataires puissent être sensibilisés à leurs propres réactions en gestion de conflits et aux méthodes gagnantes pour être de bons soutiens.

Commençons par :

**Définir le conflit !!!**

# Quelques définitions

« Opposition d'intérêts, d'opinions, de valeurs entre deux ou plusieurs personnes. »

Le conflit apparaît quand une personne ne se sent pas à l'aise dans la situation ou se sent brimée. Cela peut être dû à :

- Une mauvaise communication;
- Un manque de respect;
- Un problème de perception, d'interprétation;
- L'attitude verbale et non-verbale;
- Etc.

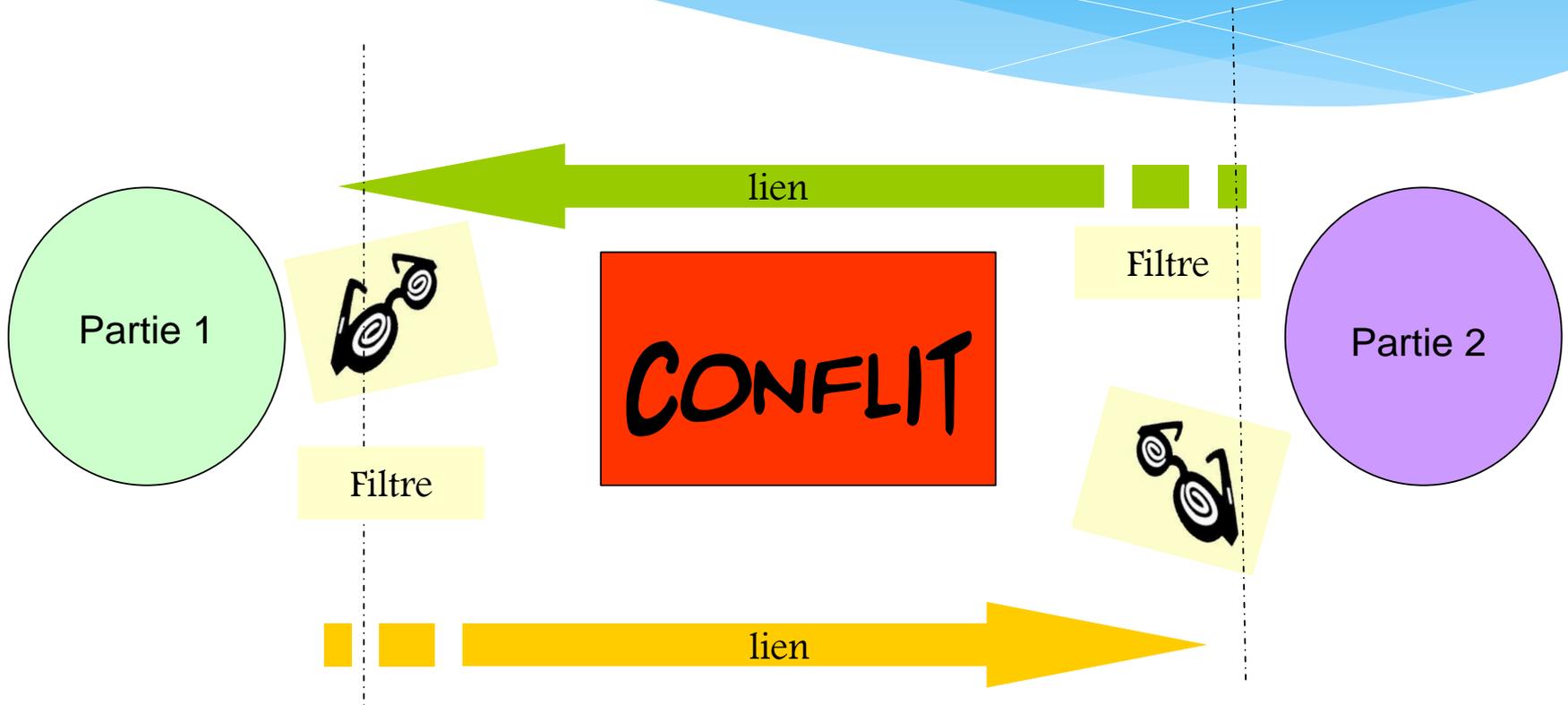
# Un angle différent



Le danger est de demeurer dans une impasse qui draine les énergies individuelles. Le conflit peut également devenir une opportunité pour envisager des options et s'ouvrir à des possibilités qui vont permettre de façonner de nouveaux rapports entre les individus et d'inventer de nouveaux moyens de gérer les problèmes du quotidien.

Ainsi, le fait de s'attarder aux situations que nous vivons et qui pourraient mener à un conflit peut nous permettre de « les voir venir » et ainsi en prévenir certains.

# La relation conflictuelle

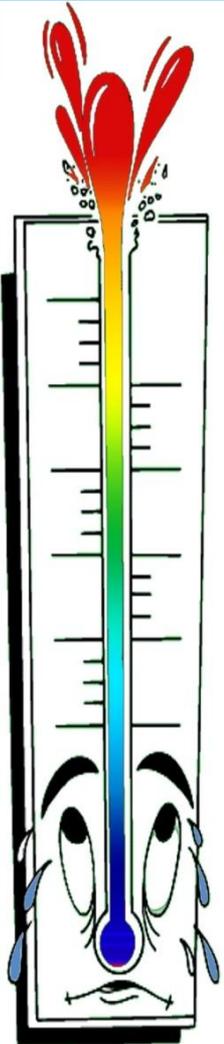


# Les composantes du conflit



- Valeurs :** Croyances, coutumes, convictions, etc.
- Humeurs :** Comment les individus arrivent dans la situation de conflit, leur état général
- Contexte :** Éléments extérieurs influençant le conflit
- Relations :** Ce que les individus représentent l'un pour l'autre
- Information :** Ce que les individus savent de la situation
- Intérêts :** Ce que les individus ont à perdre ou à gagner

# Évolution du conflit non pris en charge



- Crise** : Les ponts sont, à toutes fins pratiques, coupés. Le fonctionnement normal devient difficile, des actes extrêmes sont envisagés ou commis.
- Confrontation** : Les attitudes et positions négatives prennent le dessus. Des comportements souvent volontaires d'intolérance se manifestent.
- Incompréhension** : Les parties commencent à avoir des images et des perceptions négatives l'une de l'autre. Des comportements et des attitudes involontaires alimentent ces perceptions.
- Accroc** : Des situations de tension font ressentir de l'inconfort. La situation est apparente, mais jugée mineure.
- Malaise** : Un problème est souvent difficile à identifier, mais il est là, on le sent. Par contre, on ne dit rien...

# Les impacts du conflit

Personnes touchées par le conflit	Impacts et conséquences
<b>Maryse</b>	Déception, colère, honte et stress. Sentiment d'injustice et d'avoir été ridiculisée. Attitude de fermeture et de vengeance.
<b>Jean</b>	Déception, stress et colère envers l'intervenante de l'OMH qu'il considère responsable. Peur que Maryse veuille se venger et que les autres se positionnent contre lui.
<b>Les témoins</b>	Incompréhension, questionnements, craintes, etc.
<b>Les autres voisins de Maryse</b>	Sentiment partagé entre la satisfaction qu'il y ait enfin eu une intervention à l'égard de Maryse et peur des « représailles ».
<b>Les amis de Jean</b>	Se rangent de son côté et considèrent qu'il a bien fait de parler, Maryse exagérait vraiment.
<b>Les amis de Maryse</b>	Considèrent que Jean est intolérant et qu'il faut comprendre comment se sent Maryse.
<b>L'association des locataires</b>	Rumeurs, incompréhension, demandes de ramener le calme car la tension est palpable. Investissement de temps.
<b>L'intervenante de l'OMH</b>	Doit intervenir, doit prendre du temps pour rencontrer tout le monde et tenter d'apaiser les tensions.
<b>L'OMH</b>	Doit intervenir, doit prendre du temps pour analyser la situation, etc.
<b>La Régie du logement</b>	Analyse du dossier, investissement de temps et de ressources, etc. <sup>12</sup>



# **Les réactions typiques face à un conflit...**

# Les 3 réactions générales

## Augmenter le conflit

rester sur ses positions, être à l'écoute de ses besoins seulement

*Peut se manifester par des attitudes de contrôle ou de confrontation.*

## Maintenir le conflit

être trop accommodant, fuir le conflit

*Peut se manifester par du retrait/évitement ou de l'arrangement/souplesse.*

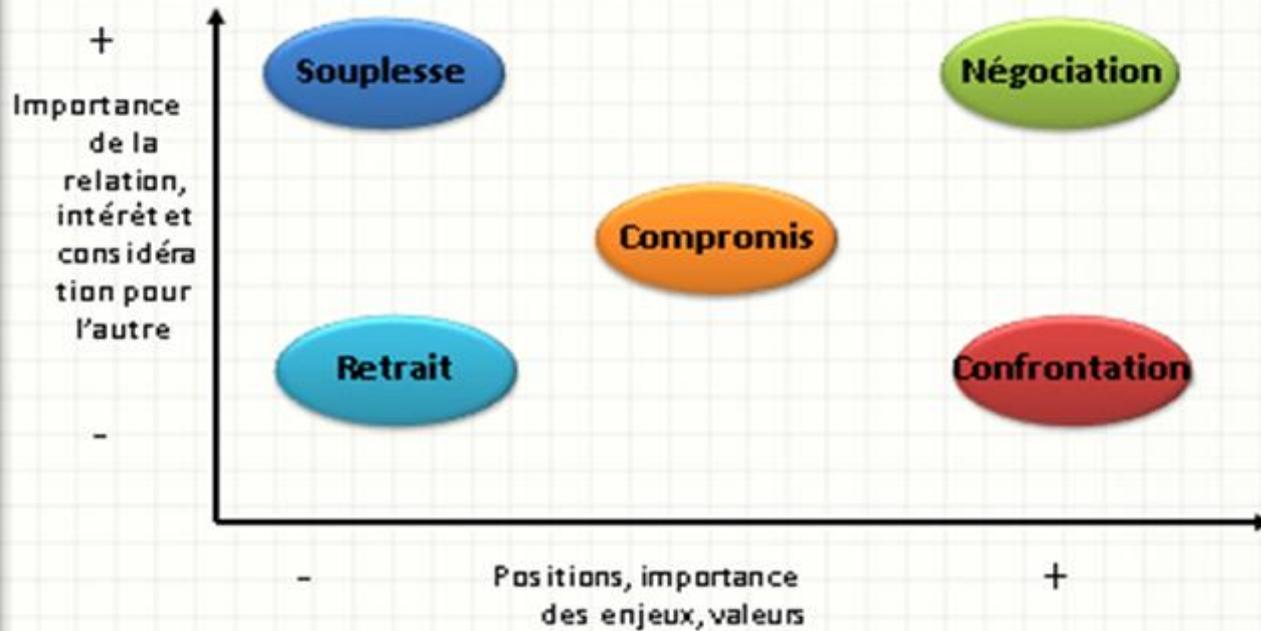
## Régler le conflit

discussion, échange, recherche de solutions

*Peut se manifester par des attitudes de compromis ou de collaboration/négociation.*

# Différentes stratégies

## STRATÉGIES RÉACTIONNELLES



# Réflexes – tendances lors d'un conflit...

- ✓ Chercher le coupable, faire une enquête.
- ✓ Supposer que vous savez ce qui s'est passé et pourquoi.
- ✓ Prendre parti.
- ✓ Donner votre propre opinion ou un jugement sur ce qui s'est passé.
- ✓ Utiliser votre corps ou votre ton afin de démontrer votre désapprobation.
- ✓ Conseiller, dire aux gens ce qu'ils doivent faire, jouer à l'arbitre.
- ✓ Ne pas prendre en considération que l'autre personne impliquée dans le conflit a peut-être aussi des explications.

# Et pourquoi pas plutôt...

- ✓ Inviter les gens à vous donner, à titre individuel, leur point de vue sur ce qui s'est passé.
- ✓ Leur demander quelles sont leurs attentes quant à l'issue du conflit.
- ✓ Tenter de comprendre quelles sont leurs pensées et quels sont leurs sentiments au moment de l'incident.
- ✓ Les amener à envisager qui d'autre peut avoir été affecté par la situation et comment (notion d'impacts).
- ✓ Leur demander ce qu'il souhaitent faire pour rétablir la situation.

Et tout cela peut se faire de  
manière très simple,  
à commencer par changer les  
questions qu'on a l'habitude de  
poser!

## Approche traditionnelle

- Qui a fait ça? Qui a commencé?
- Pourquoi tu as fait ça?
- Tu n'as pas le droit de faire cela, on ne tolère pas cela ici.
- Tu me dois des excuses pour ce que tu as fait (imposer une conséquence – solution).

## Questions adaptées Approche de médiation

- Qu'est-il arrivé, que s'est-il passé?
- Comment est-ce que tu t'es senti? Qu'est-ce que ça t'a fait?
- Qui a été affecté par ce qui s'est passé? De quelle façon?
- Qu'est-ce que tu peux faire pour rétablir la situation?

Il ne faut pas non plus oublier que :

**La communication  
est un art!**

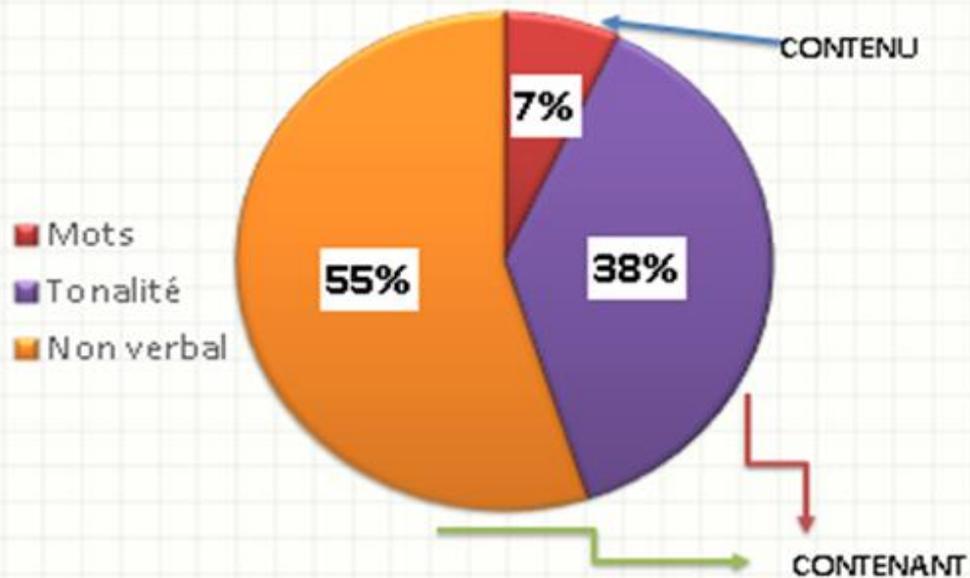
Entre ce que je pense,  
Ce que je veux dire,  
Ce que je crois dire,  
Ce que je dis réellement,  
Ce que tu veux comprendre,  
Ce que tu entends,  
Ce que tu crois comprendre,  
Ce que tu veux comprendre,  
Et ce que tu comprends réellement,

Il y a neuf possibilités de ne pas s'entendre!

Sylvianne Herpin

# La communication

## LA COMMUNICATION



**Il est impossible de ne pas communiquer!**

# Ce qui peut rendre la communication difficile

Les émotions

Les perceptions

Le vécu

# De bonnes conditions pour communiquer

## Choix du lieu :

- Un endroit propice, calme et isolé
- Un endroit qui permettra à tous d'être à l'aise pour échanger

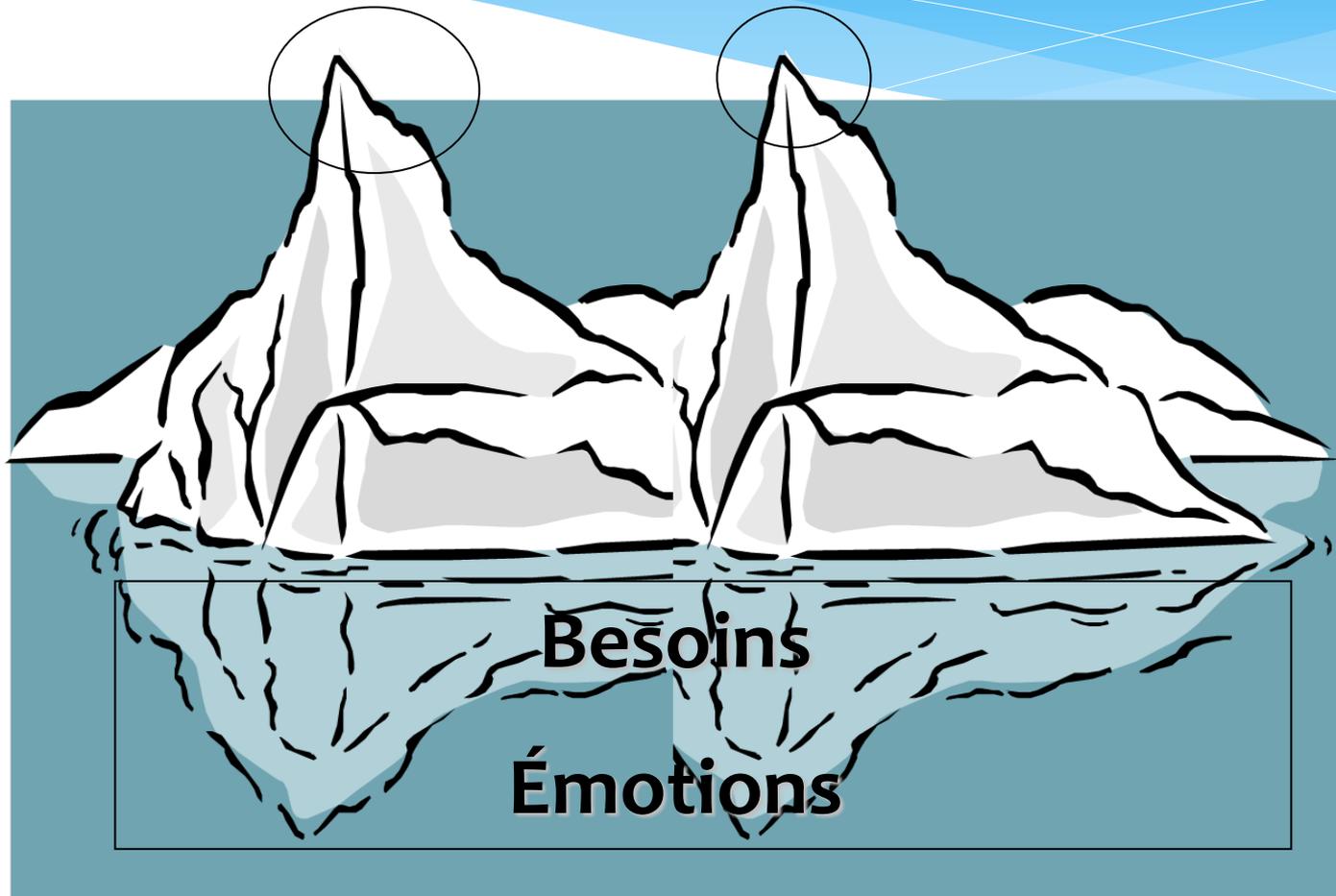
## Choix du moment :

- Disponibilité (aucune contrainte de temps)
- Disposition de chacun : détaché de nos émotions, bon moment (recul)

## Éléments de la communication :

- Avoir les idées claires, avoir identifié ce que je veux aborder
- Démontrer des attitudes d'écoute
- Utiliser un langage clair : c'est notre responsabilité de se faire comprendre!
- Porter attention à : notre ton, notre débit, le choix de nos mots, etc.

Enfin et surtout :  
n'oubliez jamais qu'on est au moins  
deux dans un conflit.



# En bref : agir différemment

- \* En envisageant les conflits comme étant normaux et comme étant quelque chose qui peut nous permettre d'avancer.
- \* En adoptant des attitudes (que vous soyez ou non impliqué dans le conflit) qui ne contribueront pas à alimenter ou à envenimer la situation (notamment en ne jugeant pas et en ne se positionnant pas).
- \* En tentant de penser pour deux : et l'autre? Qu'en pense-t-il? Quelles pourraient être nos attentes communes?

# 4 étapes

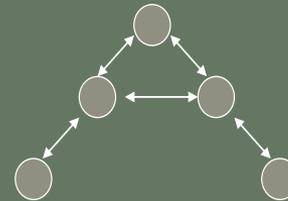
- \* Prendre conscience qu'on est en conflit
- \* Se calmer, prendre du recul, voire se retirer
- \* Se parler et s'écouter
- \* Trouver des solutions, si nécessaire

# Et dans vos milieux, quels sont les mécanismes ou procédures...

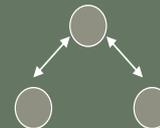
## LES PROCESSUS DE GESTION DE CONFLITS



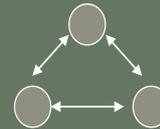
Tribunaux :



Arbitrage :



Médiation :



Négociation :



Pouvoir des personnes sur leur situation

-

+

# Un angle différent : la médiation

- \* Écoute objective et impartiale d'un tiers;
- \* Soutien pour envisager la situation du point de vue de l'autre;
- \* Soutien dans la réflexion quant aux attentes et aux solutions possibles.

## Les avantages de la médiation :

- \* Communication directe entre les personnes;
- \* Possibilité d'aller au-delà des faits en abordant aussi les sentiments, le vécu de chacun et les impacts du conflit;
- \* Amélioration de la relation entre les parties;
- \* Réduction des impacts du conflit;
- \* Collaboration dans une recherche de solution satisfaisante pour tous.

# Conclusion

Questions et/ou commentaires