

Démarche pour clarifier les malaises*

Objectifs

Voici une démarche pour clarifier et gérer les malaises qui tient compte des objectifs suivants :

- ▶ Agir rapidement et efficacement lors de malaises
- ▶ Établir des relations le plus égalitaires possible dans un climat de coopération
- ▶ Prévenir les jeux de pouvoir
- ▶ Faire respecter ses droits et ses besoins tout en respectant ceux des autres
- ▶ Oser nommer les choses qui me dérangent
- ▶ Trouver et mettre en place une solution gagnant-gagnant

DÉFINITIONS

- ▶ **Malaise** : Sentiment désagréable et intuitif; embarras; état d'inquiétude ou de nervosité mal définie... Associé à une situation vécue
- ▶ **Conflit** : Expression d'un différend, d'un désaccord, des frictions créées par des problèmes relationnels entre individus ou organisations...
 - qui s'expriment, entre autres, par de l'opposition, de la confrontation.
 - qui risquent de survenir lorsque l'action ou les besoins et droits d'une personne empêchent, nuisent ou interfèrent avec l'action ou les besoins et droits d'une autre personne, ou que leurs valeurs s'affrontent.

Valeurs sur lesquelles s'appuie la démarche

- ▶ **Coopération** : Intérêt réel pour ses besoins et droits ET ceux des autres.
- ▶ **Intégrité** : Fidélité, loyauté à des principes et valeurs d'honnêteté, de vérité et de justice.
- ▶ **Solidarité** - : Liens de mutualité et de réciprocité qui se développent entre des personnes ou des groupes d'individus en fonction d'un intérêt commun.

Règles de coopération

Les règles de coopération visent à favoriser des rapports le plus égalitaires possible. Elles servent à créer un climat de coopération et permettent l'affirmation de chacune des parties.

- ▶ **Pas de secrets, pas de mensonges** : Dire la vérité, ne pas avoir d'agenda caché; apprendre à dire les choses correctement, avec un souci de bienveillance et de respect.
- ▶ **Pas de jeux de pouvoir** : s'affirmer et collaborer, coopérer.
- ▶ **Pas de sauvetage** : reconnaître ce qui nous y amène, s'affirmer.

* Inspiré de « Protocole de clarification de malaise et de résolution de conflit, mars 2011 » Coopération force action – Diane Chayer consultation INC. www.cooperationforceaction.com et de Michel Maletto (2011). *La gestion de soi*. Éditions Maletto





Dans un contexte de coopération, cela suppose d'accorder le même intérêt à l'affirmation de l'autre. Lorsqu'on s'affirme, il est important de ...

- ✓ S'exprimer au « Je »
- ✓ Donner son opinion
- ✓ Faire une demande claire
- ✓ Pouvoir exprimer un sentiment
- ✓ Pouvoir exprimer un refus
- ✓ Accepter une appréciation
- ✓ Savoir mettre ses limites
- ✓ Se faire respecter
- ✓ Refuser une impolitesse
- ✓ Faire respecter ses besoins et ses droits
- ✓ Apprendre à négocier sans perdant
- ✓ Savoir se retirer ou se désengager

Démarche

Lorsque je vis un malaise par rapport à des comportements, attitudes ou paroles d'une autre personne, je dois...

- ▶ En aviser la personne concernée en communiquant le plus rapidement possible avec elle, de vive voix ou par téléphone le malaise ressenti par rapport à un comportement qu'elle a eu.
- ▶ M'entendre avec cette personne sur un moment pour discuter de la situation.

Préparation de la rencontre

- ▶ Si j'en ressens le besoin, je peux en parler à une tierce personne pour qu'elle puisse m'aider à préparer la rencontre avec la personne concernée. Le but de cette rencontre doit être clair et ne pas servir qu'à ventiler mes émotions (pour éviter la contamination et le jugement).
- ▶ Le rôle de cette tierce personne est d'écouter et de me soutenir dans le processus de réflexion et de décision s'il y a lieu, pour favoriser la rencontre dyadique. À la suite de cette rencontre préparatoire, elle s'assurera de connaître le moment de la rencontre de clarification de malaise et fera un suivi pour être informée des résultats de la rencontre.

Rencontre des parties concernées

- ▶ Faire un **RAP**¹ :
 - a) **Remarquer** : « que m'arrive-t-il à moi, là-dedans ? » Prendre conscience d'un sentiment qu'on éprouve dans une situation particulière
 - b) **Admettre** : un ou plusieurs sentiments réels / Reconnaître le sentiment qui nous habite sans chercher à le nier

1



- c) **Partager** : exprimer le sentiment qui nous habite. Exprimer le sentiment à l'oral ou à l'écrit auprès de tierces personnes et/ou de la personne concernée
- ▶ Lorsque je clarifie la situation (le malaise) avec la personne concernée et que je fais une demande de changement de comportement (**DCC**), je me concentre sur les éléments suivants :
 - Les faits qui se sont produits et qui ont suscité le malaise / Identifier le comportement observable
 - Comment je me suis sentie à ce moment / Identifier l'impact du comportement sur soi ou sur les autres (RAP)
 - Ce dont j'ai besoin : je fais une demande claire / Exprimer son attente
 - ▶ J'invite la personne concernée à parler d'elle-même et de sa perception de cet événement.

Conditions de succès

- ▶ Le moment et l'environnement physique doivent être propices
- ▶ La demande doit se faire en maintenant la relation
- ▶ La demande doit se faire sans se diminuer sans accuser sans se plaindre

Ensemble, nous échangeons et tentons de trouver des solutions satisfaisantes pour prévenir d'éventuels malaises. **C'est un échange qui vise l'explication, non la justification / je ne veux pas convaincre.**