



# Vous faites face à un conflit?

## Vous vous sentez dépassé? Vous ne savez comment réagir?



La neuroscience explique que dans notre cerveau, les besoins sociaux sont interprétés de la même façon que la nourriture et l'eau. La partie du cerveau responsable de cette fonction est l'amygdale, et non seulement évalue-t-elle une situation sociale en quelques minutes, mais elle cherche également la meilleure option afin de minimiser les menaces et d'obtenir une récompense. Qu'est-ce que cela signifie pour nous? C'est la raison pour laquelle nous avons l'instinct de fuite ou de combat en situation de conflit. Essentiellement, la partie préhistorique de notre cerveau nous fait réagir en l'espace de quelques secondes. Nous pouvons toutefois changer notre comportement réactionnel en changeant la façon que nous percevons le conflit.

**Voici comment faire...**

### ARRÊTEZ

En situation de conflit, le cerveau est porté à réagir rapidement. Ainsi, nous devons d'abord activer la fonction « pause » du cerveau pour le ralentir. Pour y arriver, il faut **S'EXERCER**.

### RÉFLÉCHISSEZ

C'est l'étape de la réflexion personnelle. Pensez à ce qui se passe dans votre for intérieur. Que ressentez-vous? Qu'est-ce qui vous contrarie?

### PASSEZ À L'ACTION

Décidez comment procéder. Souvent, nous ne faisons que réagir à une situation, mais nous avons aussi le pouvoir de **CHOISIR** comment agir. En serez-vous fier?

Pour en connaître davantage sur nos services, veuillez communiquer avec nous au 1-800-506-6679 ou [ccre-cerc@cfmws.com](mailto:ccre-cerc@cfmws.com).



## ARRÊTEZ

Il existe de nombreuses différentes techniques pour entrer en mode de « pause » lorsque nous nous retrouvons en situation de conflit. Voici les méthodes les plus utilisées : se retirer de la situation, compter jusqu'à dix, prendre des respirations profondes ou demander de faire une pause.

Parmi les autres techniques qui pourraient nous aider à calmer notre esprit et à **gérer nos émotions**, on compte :

- **La méditation** – La méditation apaise et favorise la concentration. L'idée peut être intimidante, mais il existe de nombreuses formes de méditation, même des formes actives. Il suffit de commencer lentement en prenant 3 à 5 minutes pour vous concentrer sur votre respiration ou en pratiquant la marche méditative.
- **Les gestes de gentillesse**. Poser de bons gestes peut stimuler la positivité et réduire le stress. Prendre le temps d'être gentil envers les autres peut changer notre perspective.
- **Le carnet de gratitude**. Écrivez ce dont vous êtes reconnaissant au moment présent ou à la fin de la journée. Tenir un carnet de gratitude vous permet de changer la manière de voir les choses et de vous concentrer sur le positif plutôt que sur le négatif.

## RÉFLÉCHISSEZ

Souvent, nous réfléchissons au conflit **APRÈS** que celui-ci s'est produit. La présente étape met l'accent sur la stratégie de penser **AVANT** d'agir et de ne pas se laisser emporter par ses émotions. L'outil « Mediator in a Box<sup>MC</sup> » (disponible au bureau de gestion des conflits) renferme un guide pratique indiquant la démarche suivante pour réfléchir avant d'agir.

- **Étape 1** : Prenez connaissance de vos sentiments. Que ressentez-vous en ce moment? Pendant un conflit, les émotions comme la peur, la colère, la peine et la déception surgissent, ce qui peut provoquer une réaction immédiate. Nommer vos sentiments dans le feu d'un conflit vous permettra d'être conscients de ceux-ci avant d'agir.
- **Étape 2** : Réfléchissez sur vos émotions. Qu'est-ce qui déclenche ces sentiments en vous? Lesquels de vos besoins ou valeurs ne sont pas respectés dans ce conflit?
- **Étape 3** : Pensez aux émotions que vous avez nommées à l'étape 1, car elles contiennent des indices sur ce qui vous tient à cœur. Songer aux éléments de la situation que vous jugez importants vous permettra de mieux comprendre pourquoi vous êtes ainsi touchés. De plus, en réfléchissant à vos sentiments, vous établirez lesquels de vos besoins ou valeurs ne sont pas respectés. Écrivez vos idées afin d'en garder le fil.
- **Étape 4** : Songez à vos options. Comment pouvez-vous répondre à vos besoins? Dressez une liste de vos choix et pensez-y avant d'établir la marche à suivre.

## PASSEZ À L'ACTION

Maintenant que vous avez eu le temps de réfléchir et de faire un remue-méninges sur vos options, **vous êtes en mesure de décider comment agir**. Vous êtes bien outillés pour choisir la façon dont vous voulez régler le conflit. Vous avez le choix de vous retirer de la situation, d'aborder la situation avec l'autre partie directement au moyen d'une conversation ou d'un différent processus afin de régler le conflit. Si vous aimeriez des conseils sur la gestion de conflits, veuillez communiquer avec le bureau de la gestion des conflits.



Le Centre pour  
l'éthique et la résolution de conflits