



Prévention et règlement des différends  
La communication humaine au service de la santé relationnelle au travail

# L'APPROCHE COMMUNICATIONNELLE DANS LA RÉOLUTION DU CONFLIT

CONFÉRENCE  
ÉCOLE D'ÉTÉ SUR LA JUSTICE FRANCOPHONE  
27 JUIN 2016

Sarah-Jane Turcot  
Psychosociologue et médiatrice accréditée (IMAQ)

# Le paradigme communicationnel

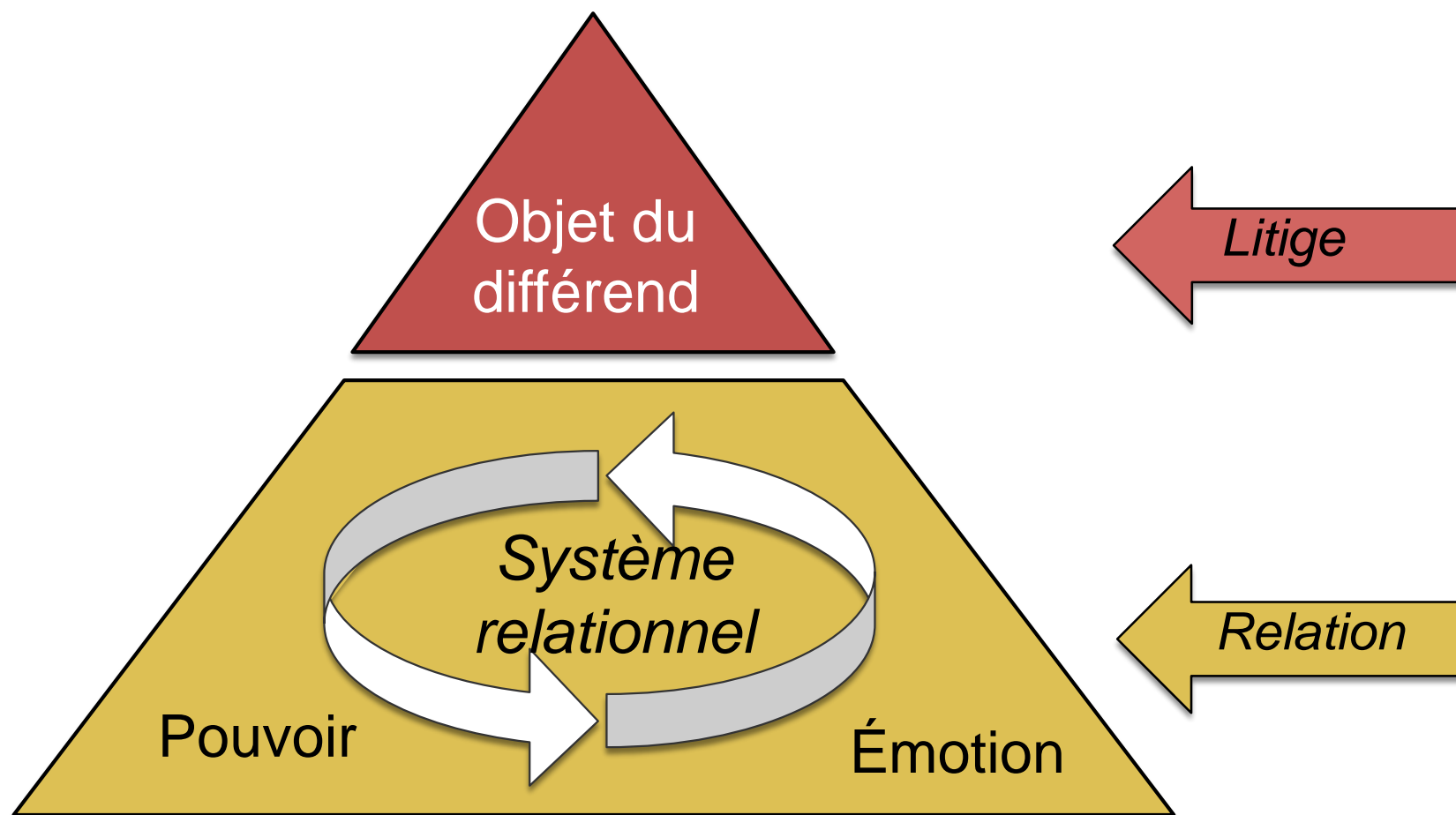
1. Le conflit au-delà du litige
2. L'humain au premier plan de la justice
3. La médiation comme processus dialogique
4. L'émergence d'un pouvoir collectif et relationnel



# LE CONFLIT AU-DELÀ DU LITIGE

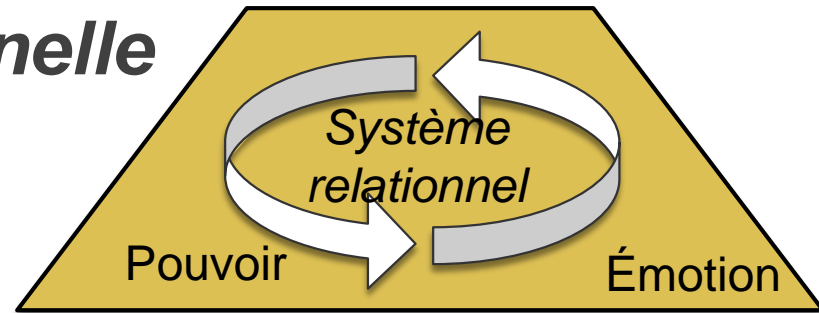


# Le conflit au-delà du litige



# Le conflit au-delà du litige

- ***La composante relationnelle et communicationnelle des conflits***



Quelques caractéristiques...

- Co-construction et subjectivité
- Complexité, contradictions et paradoxes
- Dynamiques relationnelles circulaires
- Émotions et sentiments

# Le conflit au-delà du litige

- Exiger une réponse de droit pour trancher un conflit de relation revient souvent à traiter le symptôme plutôt qu'à transformer durablement la situation.
- Au-delà des faits et de la preuve, la posture communicationnelle nous invite à une éthique du vécu et de l'expérience humaine dans sa dimension sensible.



# L'HUMAIN AU PREMIER PLAN DE LA JUSTICE

# L'humain au premier plan de la justice

- L'approche communicationnelle, porteuse d'une vision optimiste des individus en conflit:
  - L'individu est un être relationnel;
  - Les parties détiennent toutes les ressources pour régler leurs différends.



# L'humain au premier plan de la justice

- Un sentiment de justice généré par:
  - L'adhésion responsable plutôt que l'obéissance automatique;
  - La liberté plutôt que la contrainte.



# LA MÉDIATION COMME PROCESSUS DIALOGIQUE

# La médiation comme processus dialogique

- **La médiation**; une redéfinition des possibles où la communication et le dialogue sont au service:
  - De la collaboration plutôt que du combat;
  - De l'authenticité et de l'humanisme;
  - De l'empathie comme créatrice de lien social;
  - Du changement par la délibération démocratique;
  - De l'émergence d'une intelligence collective et relationnelle.  
(Mahy et Carle, 2012)

# La médiation comme processus dialogique

- La communication est bien plus qu'une étape, c'est un voyage.



# L'ÉMERGENCE D'UN POUVOIR COLLECTIF ET RELATIONNEL



# L'émergence d'un pouvoir collectif et relationnel

- L'approche communicationnelle, porteuse d'une redéfinition de la posture du tiers:
  - Prendre soin ce n'est plus prendre en charge; (D'Ansembourg, 2014)
  - Le leadership est principalement basé sur la capacité à encourager des échanges authentiques et à voir la contribution de chacun comme essentielle à l'émergence d'un sens partagé (Mahy et Carle, 2012)

# L'émergence d'un pouvoir collectif et relationnel

- L'invitation du paradigme communicationnel dans la résolution des différends:
  - Passer d'un pouvoir individuel «centralisé» basé sur une hiérarchie et un contrôle, à un pouvoir collectif «relationnel» basé sur le dialogue. (Scharmer, 2007)

# PRD COMMUNICATION

Prévention et règlement des différends

La communication humaine au service de la santé relationnelle au travail

## NOS SERVICES

- 🎯 Dénouement des conflits de groupe
- 🎯 Médiation
- 🎯 Formation
- 🎯 Accompagnement structuré (Coaching)
- 🎯 Élaboration de système de gestion des conflits
- 🎯 Intervention en matière de harcèlement psychologique au travail

[www.prdcommunication.ca](http://www.prdcommunication.ca)