

## DESCRIPTION

Le présent protocole a pour objet d'aider les personnes et les équipes en leur fournissant un cadre à utiliser lorsqu'elles ont des conversations difficiles. RIR signifie Reconnaître, Interrompre et Remédier. Ces trois étapes créent la capacité à tisser un lien, à favoriser la compréhension et à créer des communautés d'appartenance. Le protocole RIR convient aux échanges interpersonnels, intrapersonnels et organisationnels.

Le protocole RIR nous permet d'aborder le conflit dans une perspective de compassion et nous offre une approche structurée qui nous aide à poursuivre des conversations fructueuses, à entendre d'autres points de vue, et à créer ensemble des espaces sécuritaires où toutes les parties peuvent apprendre et s'épanouir en cultivant des rapports et en tissant des liens qui reconnaissent nos différences et nos similarités, et qui rendent hommage à celles-ci.

## USAGES PROPOSÉS

Identifiez un problème intrapersonnel, interpersonnel ou organisationnel non résolu. Utilisez la feuille de travail pour exécuter les trois étapes du protocole et dresser un plan d'action en vue d'entamer le dialogue et de commencer à remédier au problème. Mettez-vous au défi d'aller au-delà de la simple *contemplation* du processus pour entreprendre l'ouverture du dialogue qui s'impose pour résoudre la situation.

## APPROFONDISSEZ VOS CONNAISSANCES AVEC EPOCH

Si vous souhaitez obtenir de l'aide pour utiliser le protocole RIR, nous vous recommandons notre formation au dialogue bienveillant et/ou notre cours en ligne. Ces deux options donnent aux personnes et aux équipes la possibilité de s'exercer aux conversations difficiles. Les organisations approfondiront leur connaissance des besoins de tisser un lien avec autrui, de cultiver des relations, d'étudier les moyens de reconnaître et d'interrompre les iniquités institutionnelles et d'y remédier. La formation renforcera aussi la prise de conscience, l'empathie et la compréhension, tout en changeant les résultats pour les groupes marginalisés.

Pour obtenir de plus amples renseignements, explorez notre [portail d'éducation en ligne](#) (anglais), ou consultez [Tools of the Trade](#) (Outils de travail, site Web anglais) sur notre [site Web](#) (anglais) pour accéder à cette ressource et à d'autres ressources gratuites.

## Protocole RIR d'entreprise



### Reconnaître

L'objectif consiste à reconnaître ce que nous pensons, ce que nous ressentons, et ce que nous croyons des déclarations et des gestes qui perpétuent la séparation, l'exclusion et la pensée axée sur les déficits. Répondre à ces questions nous incite à prendre le temps de réfléchir pour intervenir attentivement, plutôt que réagir. Posez-vous ces questions :

1. Quelle est ma réaction physique? (p. ex., resserrement de la gorge, mal à l'estomac)
2. Comment est-ce que je me sens? Quelle émotion cette situation provoque-t-elle?
3. Qu'est-ce que je croyais ou je racontais à ce sujet au début?



### Interrompre

L'objectif consiste à entamer un dialogue ouvert et honnête portant sur des questions difficiles. Par exemple, quelles questions est-ce que je peux poser pour comprendre l'intention de la personne? Comment puis-je faire preuve d'empathie tout en expliquant l'impact sur ma personne?

1. Demandez des précisions sur le sens.
2. Demandez des précisions pour comprendre l'intention
3. Traitez l'acte au lieu de condamner l'auteur de l'acte
4. Traitez l'impact
5. Offrez une autre perspective et expliquez pourquoi celle-ci est importante à vos yeux
6. Reconnaissez l'interlocuteur et établissez un rapport avec lui en manifestant votre empathie
7. Visez à l'inclure dans un dialogue continu

Voici des « interruptions » possibles :

- « Parlez-moi de cela, car je tiens à comprendre. »
- « Qu'est-ce que cela signifie pour vous? »
- « Quelle a été votre expérience de \_\_\_\_\_? »
- « J'ai eu une expérience distincte de \_\_\_\_\_. »
- « J'ai un point de vue distinct de \_\_\_\_\_. »
- « Je pense que votre intention était bonne, mais ce que vous avez dit m'a fait ressentir \_\_\_\_\_. Pouvons-nous en parler davantage? »
- « Je reconnais votre frustration. Cela a été difficile pour moi également... »
- « À votre avis, comment allons-nous nous y prendre pour régler la situation? »



## Remédier

Le but consiste à élaborer des mesures pouvant être mises en œuvre qui favorisent les relations et l'inclusion, maintiennent l'attention sur la question jusqu'à sa résolution, et créent un changement durable.

**Observez** : Recherchez des solutions qui approfondissent votre compréhension de la question — assistez à des événements ou à des groupes communautaires, regardez des films, écoutez de la musique, etc.

**Impliquez-vous** : Interagissez continuellement avec diverses personnes et points de vue — soyez un allié ou une alliée ou tentez de l'être, modélisez une implication respectueuse, donnez suite aux échanges difficiles, assumez la responsabilité de vos gestes.

**Étudiez** : Approfondissez votre connaissance et renforcez votre capacité à discuter de la question. Menez une recherche sur la question, suivez un cours ou étudiez un livre, proposez un apprentissage conjoint, présentez la question à un groupe plus important ou à une réunion du personnel.



### RECONNAÎTRE

Personnel : \_\_\_\_\_

Professionnel : \_\_\_\_\_



### INTERROMPRE

Personnel : \_\_\_\_\_

Professionnel : \_\_\_\_\_



### REMÉDIER

Personnel : \_\_\_\_\_

Professionnel : \_\_\_\_\_

Pour obtenir de plus amples renseignements, explorez notre [portail d'éducation en ligne](#) (anglais), ou consultez [Tools of the Trade](#) (Outils de travail, site Web anglais) sur notre [site Web](#) (anglais) pour accéder à cette ressource et à d'autres ressources gratuites.