

# Les 4 étapes d'une démarche de résolution de conflits

—> C'est quoi résoudre un conflit ? C'est parfois dire ce que nous pensons, ce que nous désirons, parfois négocier avec les désirs de l'autre... Dans le conflit nous pouvons accumuler des émotions négatives et finir par perdre notre bien-être et notre plaisir, d'où l'importance d'apprendre à régler ses conflits.

- **Objectif :** - identifier les étapes d'une démarche de résolution de conflits  
- tenter de se les approprier concrètement

- **Durée :** 2 à 3 heures

## I. Les différentes étapes en gestion de conflit

### A. Savoir observer, décrire sans juger ou interpréter

Les personnes concernées par un conflit ont souvent un point de vue divergent sur les faits car elles n'en n'ont pas la même perception, n'ont pas les mêmes informations, ne reconnaissent pas la valeur des informations ou ne font pas la différence entre un fait, une opinion et un sentiment.

Il est donc important, à partir de votre observation, d'établir les faits : quel(s) est (sont) le(s) vrai(s) problème(s) ? Que se passe-t-il réellement ? Quelles sont les personnes réellement impliquées ? Quelle différence entre observation et perception ?

Observation : action de considérer avec attention des choses, des êtres, des événements.<sup>2</sup>

Perception : idée, compréhension plus ou moins nette de quelque chose (ex :avoir une perception, confuse de la situation).<sup>3</sup>

### Exercice :

**1<sup>er</sup> temps :** demandez aux participants (travail individuel) :

- de repérer les phrases (ci-dessous) qui leur semblent être des observations neutres.
- de dire pourquoi à leur avis les autres comportent un jugement, une interprétation.
- de les reformuler pour qu'elles deviennent des observations neutres.

**2<sup>e</sup> temps :** puis par groupe (de 4 à 6 élèves) ou en grand groupe (selon l'effectif) :

- mise en commun qui permet un échange sur les arguments et classification des phrases qui font consensus.

**3<sup>e</sup> temps :** travail sur les mots :

- Faites remarquer les mots qui favorisent l'expression d'une observation mêlée d'une interprétation (jamais – toujours – chaque fois – personne – tout le temps)
- Demandez aux élèves (en binôme) d'écrire une phrase : observation mêlée d'une interprétation utilisant un de ces mots puis de la transformer en une phrase qui soit une observation neutre.

1/ Kévin est un paresseux qui ne réussira jamais à l'école. (*jugement et interprétation*)  
*exemple : Kévin devra travailler plus s'il veut réussir à l'école.*

2/ Mon grand-père est un homme généreux.

.....

3/ Le prof ne nous rend jamais nos devoirs comme il nous l'annonce.

.....

4/ Ma voisine se plaint chaque fois que je parle avec elle.

.....

5/ Ils se moquent toujours de moi à cause de mes tenues vestimentaires.

.....

6/ Tu me prends tout le temps mes affaires sans me le demander !

.....

<sup>1</sup> <http://www.csdecou.qc.ca>

<sup>2</sup> <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/observation>

<sup>3</sup> <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/perception/59399>

## B. Savoir reconnaître et exprimer ses sentiments

Il est souvent difficile d'exprimer les sentiments/les émotions qui nous habitent, la plupart du temps, comme nous ne savons pas les gérer, elles nous font mal. Nous essayons de les contrôler, ou de les refouler, voire même de ne plus en avoir et du coup nous nous privons des impacts positifs que le fait d'en parler peut nous apporter.

Le fait de prendre du recul, d'analyser et d'exprimer nos émotions permet aussi de les remettre à leur place : les émotions ne sont pas tout. Il y a en nous bien d'autres dimensions et potentialités : l'intelligence et la raison, la volonté, la vie relationnelle, le corps, les choix éthiques... "Voir fiche gestion des émotions p15"

## C. Savoir reconnaître et exprimer son besoin

Lorsque nous avons un besoin, nous avons souvent tendance à ne voir qu'une seule stratégie possible sans considérer qu'il y a d'autres manières d'y répondre.

La source du conflit vient souvent de l'insatisfaction de nos besoins. Quand des personnes nous contrarient ou s'opposent, à la satisfaction de nos besoins, nous pouvons entrer en conflit avec elles. Et plus nous éprouvons des difficultés à traduire nos besoins en demandes, plus le conflit a des chances de persister et de s'aggraver. Par conséquent, nous allons devoir développer notre capacité à percevoir et à exprimer nos besoins insatisfaits ou empêchés pour leur associer une demande claire afin de résoudre le conflit.

Pour ne pas confondre :

- **Les besoins** : nous avons tous des besoins de sécurité et de reconnaissance (ex : *j'ai besoin que ma mère me fasse confiance quand je lui dis que je suis prêt pour mon examen*), et bien d'autres encore (*l'amour, la liberté, l'autonomie...*).
- **La demande** : c'est le moyen d'interpeller l'autre concrètement, en vue de voir son propre besoin être à minima entendu et compris, voire satisfait. Attention, formuler une demande ne signifie pas que l'autre y concédera forcément ! Il s'agit de créer les conditions d'une meilleure compréhension mutuelle de la situation.

*Exemple : La mère d'un adolescent dit à son fils (sur un ton très en colère) : « Tu laisses tout traîner partout dans la maison, je n'en peux plus ! » Elle pourrait s'exprimer en disant : « Lorsque tu laisses tes vêtements dans le salon au lieu de les emporter (observation), je suis de mauvaise humeur car j'ai besoin de plus d'ordre dans les pièces que nous partageons (besoin précisé). Pourrais-tu, s'il te plaît, prendre tes affaires et les mettre dans ta chambre (demande). »*

En utilisant ces quatre points et en aidant l'autre à faire de même, nous établissons un courant de communication qui débouche naturellement sur la bienveillance.



A vous de trouver des exemples de la vie quotidienne et de vous entraîner.

## D. Savoir faire une demande

### Exercice :

Traduire les besoins suivants en demande (*en italique une réponse possible*), à vous d'imaginer d'autres réponses.

- Je ne me sens pas respecté lorsque je retrouve le gilet que je t'ai prêté au milieu de la pelouse. (*je te demande de bien vouloir remettre mes affaires à leur place lorsque tu n'en as plus l'usage*)
- J'ai besoin de te faire confiance et je me sens trahie lorsque que j'apprends que tu es allé au cinéma alors que tu m'avais dit que tu allais réviser. (*je te demande d'être honnête avec moi et de me dire la vérité*)
- J'ai besoin de me sentir considéré et que tu me montres ton amour même lorsque nous sommes en public. (*je te demande de bien vouloir ne pas m'éviter lorsque nous nous croisons dans les couloirs*)

## Exercice :

Imaginer quel pourrait être le besoin qui émane de cette demande (*en italique une réponse possible*)

- Je te demande de me prévenir lorsque tu sors le soir (*J'ai besoin d'être rassuré et de te savoir en sécurité*)
- Je te demande d'arrêter de me parler pendant le cours de maths (*J'ai besoin de pouvoir être attentif en cours pour dépasser mes difficultés*)
- Je te demande de ne pas prendre mon scooter sans me demander (*J'ai besoin de pouvoir te faire confiance*)

## II. 4 étapes vers la résolution de conflit

Voici une proposition de méthode de résolution de conflit composée de différentes étapes. Parfois les étapes s'enchaînent facilement, parfois certaines prennent plus de temps que d'autres. Il peut même être nécessaire de reprendre certaines d'entre elles.

### A. Se calmer

Trouver sa méthode pour apaiser ses sentiments, gérer ses émotions corporellement, (par exemple savoir s'isoler, aller faire un tour « prendre l'air », ...)

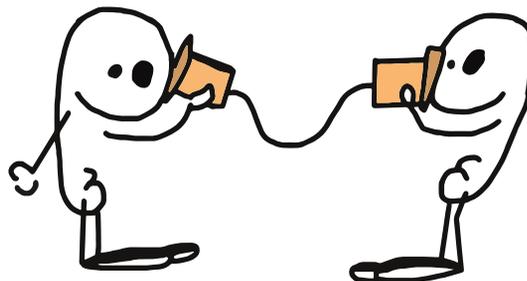
Et vous qu'est-ce qui vous calme ?



### B. Communiquer

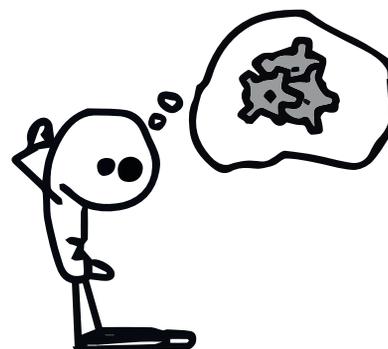
Exprimer, écouter, reformuler les jugements en termes de faits et d'émotions. Reconnaître et exprimer ses besoins, les traduire en demandes claires, et formuler en utilisant le « JE ».

L'une des deux personnes devra faire l'effort d'écouter l'autre en premier...



### C. Chercher des solutions

Exercer sa créativité pour proposer un maximum de solutions. Toutes les solutions proposées seront prises en compte, même si elles semblent a priori invraisemblables à l'une ou l'autre des personnes.

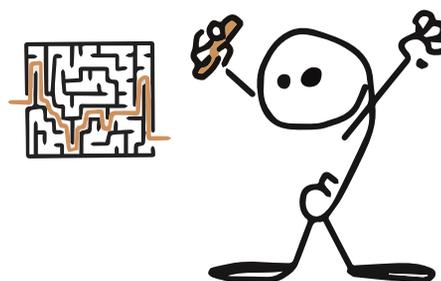


### D. Choisir la meilleure solution

Choisir une ou des solutions « gagnant/gagnant » en évaluant les conséquences et déterminer les modalités d'application de la ou des solutions.

Et un 5ème C ?

Cultiver la paix !



Sources :

- <http://www.nonviolence-actualite.org/>
- <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/observation>
- <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/perception>
- <http://www.education-nvp.org>