

Fiche à imprimer

Résolution de conflits

- **Étape 1 – Se calmer et se recentrer :**

- S’arrêter, prendre une pause;
- Se retirer de la situation conflictuelle, aller dans un endroit tranquille;
- Respirer profondément;
- Observer ce qui se vit à l’intérieur de soi;
- Identifier ses émotions et besoins dans le conflit;
- Libérer sainement ses émotions (bouger, dessiner, écrire, écouter de la musique qui apaise, etc.);
- Recentrer son attention sur ce qui est important pour soi, ses valeurs;
- Demander de l’aide en cas de besoin.

- **Étape 2 – Communiquer avec bienveillance**

Écouter l’autre :

- Écouter l’autre pleinement, en étant dans le moment présent;
- Adopter une posture non-verbale d’intérêt (p. ex. regard, expressions faciales, ton);
- Être dans l’ouverture et l’accueil de ce que l’autre a à dire;
- Lui laisser le temps de parler, sans l’interrompre;
- Tenter de comprendre le point de vue de l’autre, sans porter de jugement;
- Se mettre à la place de l’autre, être sensible à ses émotions et besoins;
- Bref, écouter l’autre comme on aimerait être écouté!

S’exprimer :

- Décrire les faits observés dans la situation, sans jugement ni interprétation;
- Éviter de faire des suppositions sur les intentions de l’autre;
- Parler de soi au « Je », pas de l’autre au « Tu »;
- Exprimer clairement ses émotions et ses besoins dans le conflit;
- Ne pas attribuer la responsabilité de ses émotions et sentiments à l’autre;
- Admettre ses propres torts dans la situation, savoir s’excuser.

- **Étape 3 – Chercher des solutions**

- Proposer des idées, solutions ou actions concrètes qui pourraient répondre aux besoins de chaque personne dans le conflit;
- Créer un éventail de solutions.

- **Étape 4 – Choisir et appliquer une solution :**

- Penser aux avantages et inconvénients de toutes les idées, solutions et actions proposées;
- Ensemble, choisir la ou les solutions qui répondent le mieux au(x) besoin(s) de chaque personne dans le conflit;
- Appliquez la solution.

Fiche à imprimer
Émotions et besoins

MES ÉMOTIONS

**PEUR**

Insécurité Timidité
Inquiétude Anxiété
Panique

**TRISTESSE**

Déprime
Déception
Chagrin

**DÉGOÛT**

Répugnance
Répulsion

**COLÈRE**

Irritation Révolte
Frustration

**SURPRISE**

Excitation
Étonnement

**JOIE**

Satisfaction
Fierté Optimisme

MES BESOINS

Sécurité

Considération

Affection

Acceptation

Accomplissement

Appartenance

Liberté

Autonomie

Divertissement

Repos

Plaisir

Justice

Temps

Confiance

Réconfort

Compréhension

Aide

Reconnaissance

Calme

Équilibre

Écoute

Et toi, que **vis-tu en ce moment ?**