



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.

HORS

PISTE

Fiche à imprimer

Émotions et besoins

MES ÉMOTIONS



PEUR

Insécurité Timidité
Inquiétude Anxiété
Panique



COLÈRE

Irritation Révolte
Frustration



TRISTESSE

Déprime
Déception
Chagrin



SURPRISE

Excitation
Étonnement



DÉGOÛT

Répugnance
Répulsion



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 ?