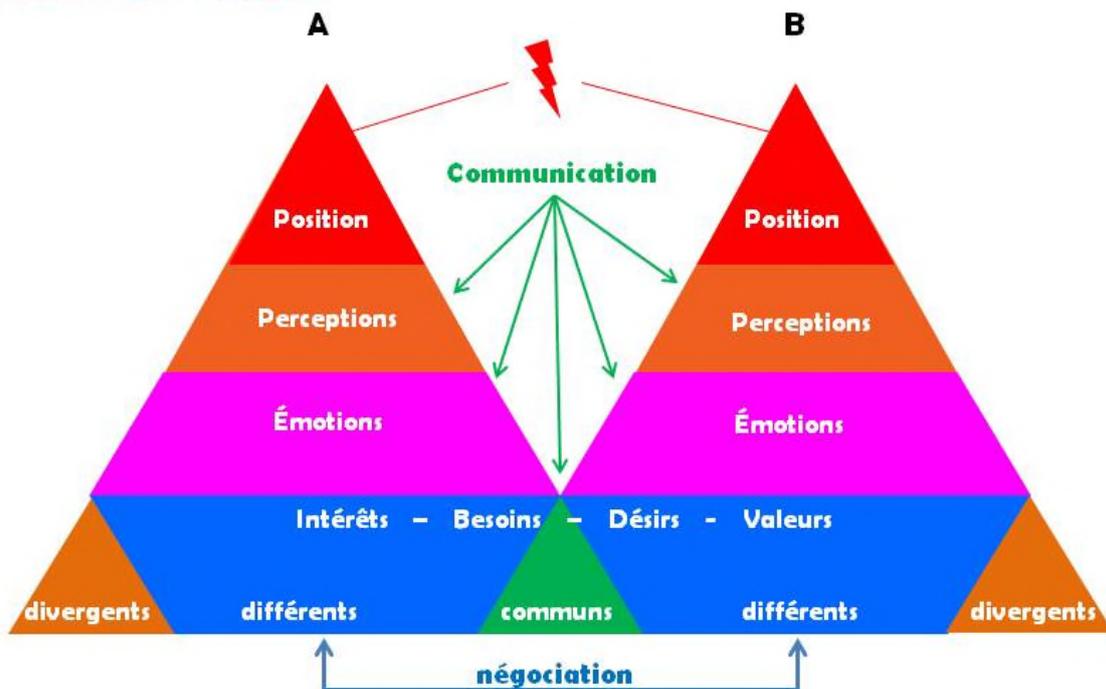


Traiter les conflits



On désarme un conflit en prenant le temps d'exprimer et d'entendre les perceptions, les ressentis, les besoins de chacun

On négocie sur les intérêts en jeu, les demandes, les propositions ou refus de chacun, en vue de satisfaire au mieux les besoins de chacun

Vivre ensemble avec nos désaccords

Les conflits se situent le plus souvent dans la partie émergée de l'iceberg :

Chacun campe sur ses positions, attaque la position de l'autre et juge la personne
Chacun cherche à convaincre, et à prouver qu'il a raison et que l'autre à tort
Cette volonté réciproque de convaincre et d'avoir raison rend impossible toute communication

Pour résoudre le conflit, il faut communiquer sur la partie immergée de l'iceberg :

1. Les **représentations**, ou la légitime différence des points de vue :
de là où il est, et avec sa perception particulière,
comment chacun « voit » la situation ?
2. Les **émotions** ou comment chacun réagit à la situation :
« qu'est-ce que ça me fait ? » - « Qu'est-ce que ça lui fait ? »
En sachant que ces ressentis ne parlent pas seulement de la situation immédiate, mais de l'histoire et de la forme de chacun.
3. Les **intérêts** sous-jacents (besoins, enjeux, valeurs, significations...)
Lorsque chacun peut exprimer ses intérêts et ses besoins et entendre ceux de l'autre :
 - les différences de positions prises par chacun sont mieux comprises
 - il est possible de négocier sur les demandes et les solutions qui vont satisfaire ces besoins.

COMMUNIQUER SANS VIOLENCE

Créée par Marshall ROSENBERG dans les années 1960, la Communication Non Violente propose un outil utilisable par tous pour établir des dialogues et des modes relationnels débarrassés de la peur et de l'agressivité, dans tous les contextes de la vie privée, familiale, sociale ou professionnelle. Il s'agit d'un processus en quatre étapes :

1. QU'EST-CE QUI S'EST PASSÉ ?

Nommer LES FAITS
Prendre en compte la diversité des perceptions
Sortir ainsi des reproches et des jugements

2. QU'EST-CE QUE CA M'A/T'A FAIT ?

Identifier et accueillir LES EMOTIONS
les canaliser et en percevoir le message

3. DE QUOI J'AI/TU AS BESOIN POUR ETRE BIEN ?

Décrypter les BESOINS vitaux
qui se manifestent à travers nos émotions,
en termes de satisfaction ou de manques

4. QU'EST-CE QU'ON FAIT ?

Quelles DEMANDES exprimer à l'autre
pour satisfaire nos besoins réciproques ?
Quelles SOLUTIONS construire
pour poursuivre la relation ?

© Marc THOMAS

M'EXPRIMER ET TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES avec la CNV

LE DECLENCHEUR : les faits

Quand il s'est passé...
Quand tu as dit...
Quand j'ai vu ou compris...

Les faits déclenchent une réaction émotionnelle

LES DEMANDES

et donc je te demande...
est-ce que tu serais d'accord pour...
je te propose...
je ne peux pas accepter de...

Les émotions canaliser, je peux relire les faits avec un autre regard

L'EMOTION - LES RESSENTIS

ça m'a fait...
j'ai ressenti...
je me suis senti...
j'ai réagi...

Chacun exprime ses demandes pour satisfaire ses besoins. L'autre est libre de répondre oui ou non. C'est le temps de la négociation.

Derrière les émotions, chercher les besoins satisfaits ou insatisfaits

Nommer et prendre en compte les besoins canalise et calme les émotions

LES BESOINS

parce que j'avais besoin de...
j'aurais eu besoin de...

© Marc THOMAS

Bibliographie : Marshall ROSENBERG :

Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs, Initiation à la Communication non violente. Syros. Paris. 1999

Analyser une situation difficile en mode COMMUNICATION NON VIOLENTE

d'après Marshall ROSENBERG

MOI	TOI
LES PERCEPTIONS : qu'est-ce qui s'est passé ? Chacun a sa version des faits	
qu'est-ce que je vois ? qu'est-ce que j'entends ?	qu'est-ce que TU vois ? qu'est-ce que tu entends ?
<p>→ nous avons besoin du regard de l'autre car il est difficile d'observer sans interpréter ! → passer du « ou-ou » (ou c'est vrai ou c'est faux) au « et-et » (ta perception ET ma perception) → quitter définitivement : qui a tort ? qui a raison ? (ce que tu as vu/entendu de différent devient ressource pour moi) → quitter définitivement le « tu » qui accuse pour utiliser le « je » qui affirme sans agressivité</p> <p>Je ne dis plus : « Tu as tort ! » ou : « tu racontes n'importe quoi ! » Je peux dire : « J'ai vu ça... et toi qu'est-ce que tu as vu ? » ou : « explique-moi, je ne comprends pas » ou encore : « Je ne suis pas d'accord avec toi, mais je veux bien que tu m'expliques ton point de vue »...</p>	
LES RESSENTIS : qu'est-ce que ça m'a fait ? qu'est-ce que t'a fait ?	
je nomme MES ressentis, MES émotions (voir la liste des ressentis)	et lui/elle : SES ressentis, SES émotions (voir la liste des ressentis)
<p>→ Ce qui déclenche ma réaction, ce n'est pas ce qu'il/elle m'a dit, c'est « ce que ça m'a fait » → L'autre n'est que le déclencheur : mes ressentis parlent de moi et de ce qui est touché en moi</p> <p>Je ne dis plus : « Tu m'a blessé » ou « tu es méchant » Je peux dire : « Quand tu as dit ça... j'ai été blessé... j'ai eu mal... »</p>	
LES BESOINS : de quoi J'ai / TU as BESOIN pour être bien ?	
je nomme MES besoins (voir la liste des besoins)	et lui/elle : SES besoins (voir la liste des besoins)
<p>→ Ce qui déclenche mes ressentis et mes réactions, ce sont mes besoins satisfaits ou insatisfaits. → S'il s'agit de vrais besoins vitaux, mes besoins sont toujours légitimes. Ils ne sont pas négociables. → Je ne peux pas obliger l'autre à satisfaire mes besoins, sinon j'en fais mon esclave. → Je suis responsable de la satisfaction de mes besoins.</p> <p>Je ne dis plus : « Tu ne m'écoutes jamais ! » ou : « tu ne penses qu'à toi »... Je peux dire : « J'ai quelque chose à te dire... j'ai besoin de parler avec toi... » ou : « j'ai besoin de respect et d'attention... »</p>	
LES DEMANDES, PROPOSITIONS, REFUS, SOLUTIONS : qu'est-ce qu'on fait ? comment on négocie ?	
J'exprime MES demandes, mes propositions, mes refus, les solutions que je propose...	et lui/elle : SES demandes, ses propositions, ses refus, les solutions qu'il propose...
<p>→ Chacun propose la manière de satisfaire ses besoins et ceux de l'autre... → On ne négocie pas sur les besoins, mais on négocie sur la manière de les satisfaire.</p> <p>Je ne dis plus : « Ecoute-moi » ou « tu dois faire attention à moi » Je peux dire : « Es-tu d'accord pour m'écouter et quand es-tu disponible ? » ou : « Es-tu d'accord pour prendre un moment ensemble ? »</p>	

© Marc THOMAS