

## LES ÉTAPES D'UNE RÉGULATION DE CONFLIT

Que ce soit pour réguler ses propres conflits ou que l'on soit en position de tiers médiateur, les étapes suivantes semblent propices à une évolution positive des situations conflictuelles.

<b>LE CADRE</b> : choisir ou définir en commun les conditions dans lesquelles la négociation va s'effectuer (lieu convivial, règles de communication, moment où les émotions fortes sont apaisées...)
<b>LES FAITS</b> : chacun explique objectivement (sans interprétation) ce qui s'est passé
<b>LES SENTIMENTS</b> : chacun dit ce qu'il ressent par rapport à ce qui s'est passé
<b>LES BESOINS</b> : chacun exprime les besoins fondamentaux correspondant à ce qu'il ressent
<b>LA RECHERCHE DE SOLUTIONS</b> : On imagine ensemble un grand nombre de solutions envisageables (sans les évaluer)
<b>LE CHOIX DE LA SOLUTION</b> : On choisit parmi les solutions celle qui permet de satisfaire les besoins de chacun
<b>L'ACCORD</b> : On précise ce qu'il faut faire pour que la solution soit appliquée, éventuellement à travers un engagement contractuel formalisé .

- 1 Tout cadre peut être renégocié au cours du dialogue, mais l'existence d'une base initiale de discussion facilite les premiers pas de l'échange, qui sont souvent les plus délicats.
- 2 Savoir précisément de quoi on parle, dès le début de la discussion, permet notamment de dissiper d'emblée les conflits nés de malentendus (par exemple au sujet de propos rapportés et déformés).
- 3 Les sentiments et émotions influencent notre jugement. C'est pourquoi leur conscientisation et leur expression permet ensuite un dialogue plus rationnel et objectif.
- 4 Les émotions sont des indicateurs de nos besoins (par exemple la peur indique le besoin de sécurité), et ceux-ci peuvent donc être interprétés à partir des ressentis qui viennent d'être exprimés.
- 5 Il est important de ne pas focaliser sur la recherche de solutions avant d'avoir vraiment compris tous les enjeux du conflit et laisser retomber la pression des émotions.
- 6 L'évaluation, et plus particulièrement les jugements négatifs, freinent la créativité; il est donc préférable de réaliser un choix seulement après avoir fait émerger le plus possible de solutions envisageables, même si des options "farfelues" apparaissent.