

# Un guide pour mieux s'entendre

## TRAVERSER UN CONFLIT EN 10 ÉTAPES



# 1. Changer de regard sur le conflit



**LE CONFLIT FAIT PARTIE DE LA VIE.**

Le conflit fait partie de la vie.  
Chaque personne voit le monde à travers ses propres filtres : éducation, expériences, blessures, besoins.  
Lorsqu'ils s'entrechoquent, le malentendu surgit.  
Le conflit n'est pas un échec, mais un signal : quelque chose a besoin d'être entendu.

*Le vrai héros n'est pas celui qui conquiert mille ennemis,  
mais celui qui conquiert sa propre colère.*

*Bouddha*

## 2. *S'écouter soi-même*

Avant de parler ou d'agir, revenez à vous.

Qu'est-ce qui me touche vraiment dans cette situation ?

De quoi ai-je peur ?

Quel besoin n'est pas satisfait ?

### Exercice

- Prenez 5 minutes de silence
- Notez ce que vous ressentez : colère, peur, tristesse, frustration...



### 3. *Écouter l'autre avec empathie*

Il est essentiel de suspendre nos jugements pour **accueillir** l'autre dans son humanité.  
L'autre traverse peut-être une souffrance que nous ne voyons pas.  
L'autre perçoit sans doute des choses qui nous échappent encore.



#### **Pratiquiez l'écoute active**

- Hochez la tête, pour montrer que vous êtes bien présent·e
- Reformulez : « Si je comprends bien, tu ressens... »
- Posez des questions ouvertes : « Peux-tu m'en dire plus ? »

# 4. Exprimer ses besoins

Après avoir écouté, vient le temps de parler vrai, avec respect et courage.

Essayez les quatre temps de la Communication NonViolente (CNV) pour être entendu et compris.

## Process CNV

1. **Observation** : Décrire ce qui se passe, sans jugement
2. **Sentiment** : Exprimer ce que je ressens
3. **Besoin** : Nommer ce qui est important pour moi
4. **Demande** : Faire une requête précise



# 5. Poser des limites saines

Poser des limites, ce n'est pas être dur ou froid, c'est **prendre soin de la relation.**



## Exemples de limites claires

- Je suis prêt-e à discuter, mais pas sous le coup de la colère.
- Je préfère parler de cela demain pour éviter de m'énerver inutilement.

# 6. Reconnaître le regard de l'autre

Se comprendre ne veut pas dire être d'accord. C'est reconnaître que chacun-e perçoit la situation à travers sa propre histoire, ses émotions, ses besoins.

## Questions pour prendre du recul

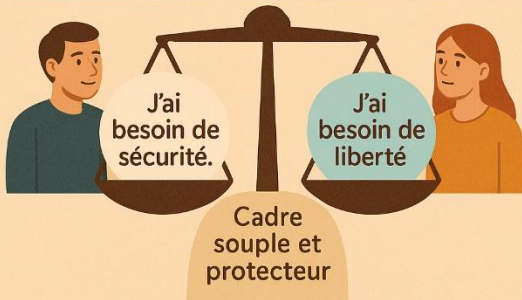
- Et si la colère de l'autre exprimait une douleur ou un besoin qui ne me concerne pas directement ?
- Et si cette réaction révélait un besoin profond ou une blessure encore vive chez lui ou elle ?



Résoudre un conflit,  
ce n'est pas que pardonner :  
c'est bâtir quelque chose  
de nouveau.



Quels sont nos  
besoins communs ?  
Qu'est-ce qui est  
vraiment important  
pour moi ?  
Et pour toi ?



## 7. Identifier les besoins communs

Derrière deux positions opposées,  
les besoins peuvent être compatibles.

### Posez-vous ensemble ces questions

- Quels sont nos besoins communs ?
- Qu'est-ce qui est important pour moi ?
- Et pour toi ?

# 8. Chercher des solutions créatives

Le compromis, c'est parfois perdre un peu tous les deux.

La coopération cherche une troisième voie, créative, où chacun se sent respecté.

## Clés

- Listez toutes les options sans les juger, même les plus farfelues.
- Combinez des idées.
- Testez une solution temporaire.

## COMPROMIS



Chacun obtient un peu moins que ce qu'il voulait

## COOPÉRATION



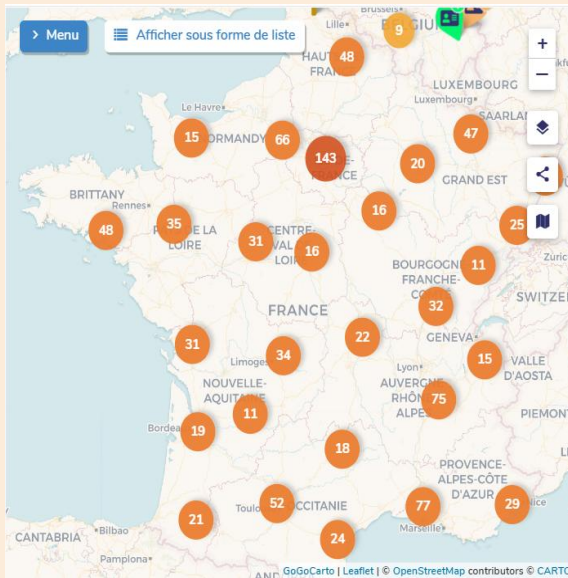
On cherche ensemble une troisième voie : tous gagnants

## MÉTHODE

- Brainstormer sans juger
- Combiner des idées
- Tester a solution temporaire

# 9. Se faire accompagner si besoin

Certaines personnes nous semblent tellement insupportables que nous n'avons ni la force ni l'envie de dialoguer avec elles.



Il existe de nombreuses professions pour rendre possible un dialogue inimaginable aujourd'hui : médiateurs, conciliateurs, facilitateurs, coachs, thérapeutes, avocats...

*Venez découvrir ces professionnels  
près de chez vous  
sur [al-amiable.org](http://al-amiable.org)  
puis sur [amiable.fr](http://amiable.fr)*

# 10. Se libérer et célébrer

Se libérer d'un conflit ne signifie pas oublier ou nier la blessure.  
C'est choisir de ne plus alimenter la colère, pour retrouver de l'espace intérieur.



## Pistes pour se libérer

- Écrire une lettre (sans l'envoyer) pour exprimer ce que vous avez vécu.
- Relâcher mentalement la charge émotionnelle, comme on lâche une pierre dans une rivière.

*Le conflit traversé renforce la confiance, purifie les relations et révèle des ressources insoupçonnées.*

# Traverser un conflit en 10 étapes

## Un guide pour mieux s'entendre

Ce guide vous est offert par :

Ce guide s'adresse à toute personne vivant un conflit interpersonnel — en famille, au travail, dans un groupe... — et souhaitant sortir de l'impasse de manière responsable et apaisée.

Il propose une démarche simple et progressive, centrée sur l'écoute de soi, l'ouverture à l'autre et la recherche de solutions équitables.

Il est diffusé par des praticiens de l'amiable.

