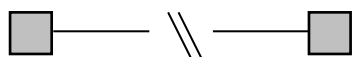


Résolution non-violente des conflits

Ce qui se passe trop souvent :

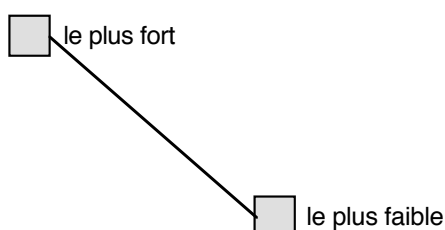
- 1) Trop souvent, les personnes en conflit campent sur leurs *positions*, leurs « *points de vue* » :

"Je veux que tu..." – "Il faut qu'ils..." – "c'est trop dur pour moi de..."



Il est manifestement impossible de bien résoudre un conflit sur cette base !

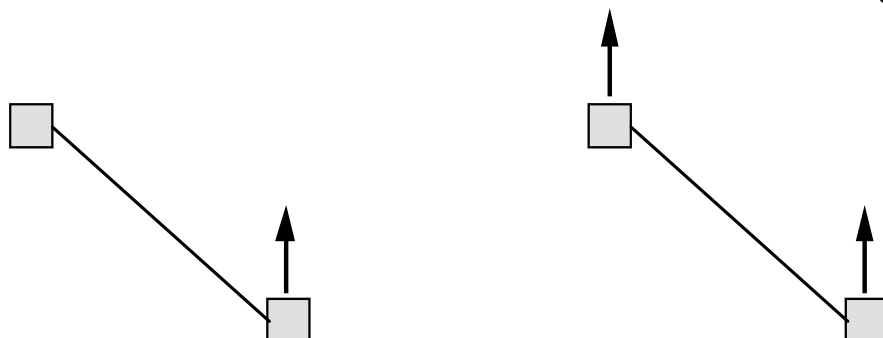
- 2) Dès lors il est fréquent que chacun cherche à *gagner* en faisant *perdre* l'autre :



- 3) Que peut faire le plus faible dans cette situation ? Il y a 3 stratégies habituelles :

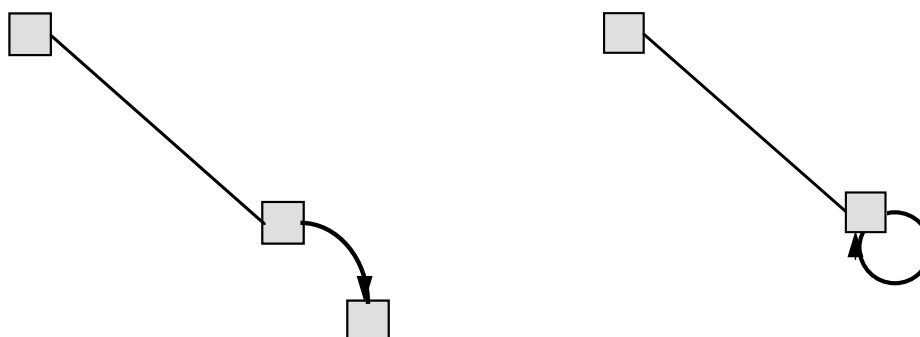
1° L'escalade...

...et sa suite logique :



2° La dérivation sur un plus faible :

3° L'auto-agression :

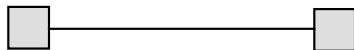


Aucune de ces 3 "solutions" ne nous paraît satisfaisante !

La non-violence c'est :

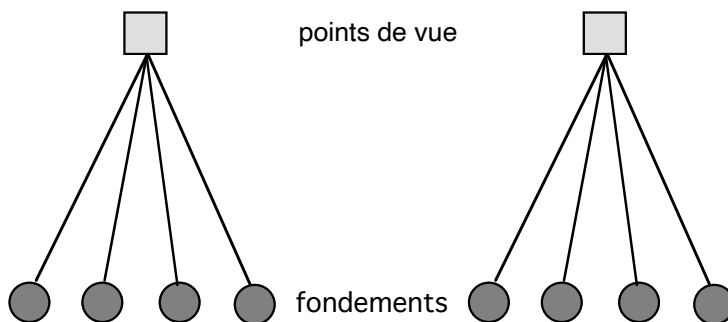
Refuser de	subir causer tolérer	la violence	d'autres sur soi de soi sur d'autres d'autres sur des tiers	<i>valeur défendue :</i> <i>identité</i> <i>respect</i> <i>justice</i>
------------	----------------------------	-------------	---	---

- 4) En non-violence, on cherche à ce que
- tous les deux gagnent quelque chose, et que
 - tous les deux aient le même pouvoir :



La méthode qui suit aide à parvenir à ce résultat

- 5) Notre idée est de chercher à identifier quels sont les fondements de ces « points de vue » :



- 6) Ces fondements sont les **besoins, valeurs ou intérêts** de chaque personne partie au conflit:

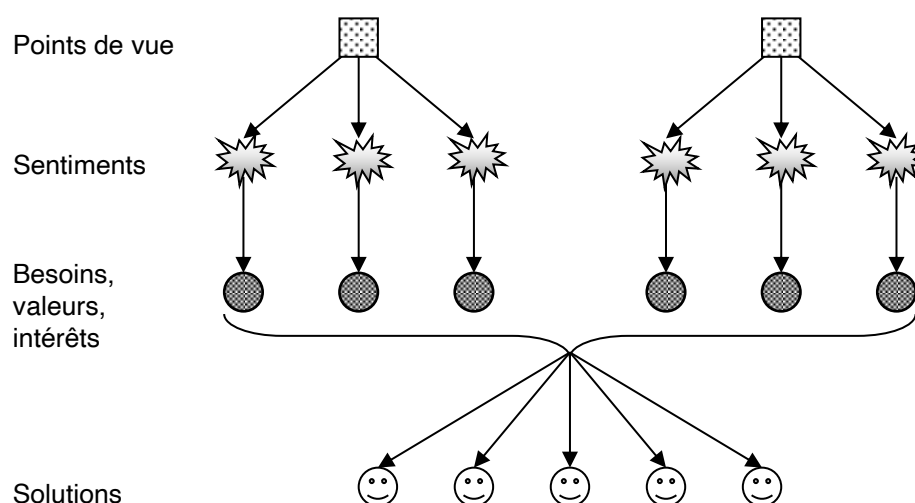
- **Besoin** "Exigence née de la nature ou de la vie sociale" (*Petit Robert*)
- **Valeur** "Ce qui est vrai, beau, bien, selon un jugement personnel" (*idem*)
- **Intérêt** "Ce qui importe, ce qui convient à quelqu'un" (*idem*)

- 7) Pour découvrir les besoins, valeurs, intérêts d'une personne, il est souvent aidant d'être à l'écoute de **ses sentiments et de ceux des autres parties**.

"Les sentiments sont des fenêtres ouvertes sur nos besoins" (M. Rosenberg)

Ecoute et expression des sentiments et des besoins sont notamment l'objet de la "Communication non-violente".

8) Seulement une fois *tous* les besoins exprimés et reconnus ("quittancés"), il est possible de rechercher de possibles **solutions sans perdant** (incorporant le plus possible de besoins, et tendant à l'équilibre des pouvoirs).



Il convient de chercher d'abord **le plus de solutions possibles** (ne pas s'imaginer que la 1^{ère} trouvée est la seule !), si possible ensemble avec toutes les personnes impliquées dans le conflit.

Ainsi pourra-t-on trier parmi ces solutions, les combiner, jusqu'à trouver celle qui satisfasse *le plus possible de besoins pour chacun*, et tende à *l'équilibre des pouvoirs*.

Quel mode de résolution choisir ?

Violence ?	J'attaque ou contre-attaque.	J'espère gagner – et faire perdre l'autre.
Non-violence ?	Je m'affirme en respectant l'autre.	Je souhaite que nous gagnions tous deux.
Passivité ?	Je me laisse faire.	Je laisse l'autre gagner, je perds, tant pis.

Attitudes et outils non-violents de résolution des conflits

Sans l'aide de tierces personnes :

- Affirmation de soi (e.a. "Langage-Je")
- Ecoute empathique et reformulation
- *Liant les deux précédents :*
Communication non-violente (Rosenberg, Gordon...)
- Négociation "raisonnée" (ou "coopérative")
- Prise de décisions par consensus
- ...

Avec l'aide d'un tiers :

- Conciliation
- Médiation
- Arbitrage
- ...