

# La résolution de conflits

Les conflits sont des désaccords, des malentendus qui se produisent lorsque les besoins de l'autre ou les miens ne sont pas satisfaits. Ces conflits apportent des malaises, de l'agressivité : on est inconfortable et frustré.

## Méthodes de résolution de conflits

### LE MESSAGE-JE :

- Description du comportement de l'autre sans étiquette (l'autre doit savoir de quoi on parle);
- Effets tangibles de son comportement sur moi, inconvénients concrets (crédibles pour l'autre);
- Mes sentiments, émotions (congruence, authenticité)  
exemple : « Lorsque tu arrives 30 minutes à l'avance chez moi, je trouve ça plate parce que je ne peux pas faire les choses que j'avais prévu faire. »

*Les messages-je permettent d'être efficace et de produire un changement. En plus, ce n'est pas dévalorisant pour l'autre, ainsi son estime de lui n'est pas atteinte. Enfin, la relation ne risque pas d'être endommagée.*

Tandis que les messages-tu provoquent la résistance de l'autre, lui font perdre la face donc diminuent sa confiance en lui.  
Les messages-tu, c'est quand on commande, menace, promet, critique, argumente.

### LA MÉDIATION :

On consulte une tierce personne pour éclaircir et régler une situation complexe ou trop intense. Dans votre jumelage vous pouvez utiliser le Trait d'Union comme médiateur.

*Malgré toutes vos bonnes intentions à vouloir régler un désaccord, il se peut que l'autre réagisse à vos remarques. Il peut se mettre sur la défensive ou même contre-attaquer afin de minimiser l'attention portée sur le premier désaccord mentionné.*