**Résolution de conflits**

1. Orientation générale
   * Reconnaissance du conflit via nos émotions par rapport à l’autre
   * Normal, droit à l’expression « émotionnelle, à la demande de changement de l’attitude de l’autre
   * Ne pas éviter, ne pas agir impulsivement, mais régler le problème AVEC la personne sans se plaindre, critiquer, insulter, comparer
2. Définition du problème
   * Trouver le bon moment
   * Dire qu’il y a problème et exposer lequel de manière précise
   * Révélation de soi (je)
   * Pas de sarcasmes ni critique vague
   * Montrer le désir de trouver une solution
   * **ex :**des plaintes à la demande de changement spécifiques positifs
     + Plainte vague : « tu es égoïste »
     + Demande de changement spécifique négatif : « tu ne m’offres jamais une cigarette ou un café, c’est toujours moi »
     + Demande de changement spécifique positif : « j’aimerai que tu m’offres un café ou une cigarette de temps en temps »
     + Plaintes vagues : « tu n’es pas très beau », « tu ne me respectes pas », tu te conduis comme un enfant », « tu es jaloux », …
3. Exploration des différentes solutions possibles
   * D’abord le + possible sans juger de l’efficacité (en notant les idées sur une feuille)
   * **ex: imaginer différentes solutions à un problème**
     + Imaginez que vous êtes insatisfait parce que vous ne faites pas beaucoup d’activités intéressantes avec vos amis. Trouvez différentes activités que vous pourriez faire, sans juger pour le moment si elles sont agréables ou non, possibles ou non.
     + Imaginez que votre meilleur ami est déprimé. Trouvez différentes choses que vous pouvez faire pour l’aider, sans juger pour le moment si les solutions sont bonnes ou mauvaises.
4. Prise de décision
   * Evaluation des solutions : réaliste ? très bonne, bonne, ni bonne ni mauvaise, mauvaise, très mauvaise ?
5. Négociation d’un contrat
   * échange mutuel de comportements désirés, raisonnable, équitable
   * aussi efficace de se fixer des buts quotidiens précis et d’observer son comportement
6. Vérification des résultats
   * Avant de le mettre en œuvre, faire des observations systématiques du comportement (nombre de fois et durée)
   * Réévaluation après mise en place des solutions

**Ex: résolution d’un conflit**

* + - Choisir une situation avec 1 autre personne ou l’1 des 2 fait 1 critique à l’autre avec les 6 étapes de la procédure de résolution de problème pour régler les conflits, dont voici qq exemples :
      * Une femme s’ennuie parce que son mari travaille de nuit et dort le jour
      * 2 amis qui demeurent ensemble ne s’entendent pas sur la façon de partager le travail dans leur appartement
      * 1 personne se plaint à son patron d’avoir des heures de travail trop longues
      * 1 personne trouve que son ami est trop inactif et très déprimé
      * Ou mieux : Trouver en 1 par soi-même
      * Aussi possible d penser à une critique à faire à qqn de l’entourage et chercher à régler le conflit
      * Evaluer son comportement dans le quotidien sur la résolution de conflit

Exemple de contrat

BUT du contrat :

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Je m’engage à ------------------------------------------------------------------------------------------------------------(préciser le comportement)

dans les circonstances suivantes : -----------------------------------------------------------------------------------(préciser lieu, moment, quantité…)

STRUCTURATION DE L’ENVIRONNEMENT :

Afin de m’aider à réaliser ces objectifs, je vais :

* Structurer mon environnement interne (autoverbalisations, émotions) en -----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------
* Structurer mon environnement physique et social en ---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONSEQUENCES :

Offertes par moi-même

* Si le contrat est respecté :---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------
* Si le contrat n’est pas respecté :-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Offertes par d’autres :

* Si le contrat est respecté :---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------
* Si le contrat n’est pas respecté :------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Signature :

Date :