



9

*Stratégies
puissantes*
pour désamorcer
n'importe quel conflit

« Le dialogue est le ciment de toute société pacifique »

– Barack Obama

Les conflits non résolus font mal. Financièrement, émotionnellement, et parfois même physiquement. Pourtant, il existe des méthodes concrètes pour les apaiser et reconstruire des ponts là où tout semblait brisé.

Médiatrice depuis plus de 27 ans, j'ai accompagné des centaines de personnes à transformer les conflits en opportunités. Ce guide te livre les 9 stratégies les plus efficaces que j'utilise chaque jour en médiation.

Alors si tu vis un conflit dans ta vie personnelle ou professionnelle ou que tu dois les gérer, ces stratégies peuvent vraiment faire une différence.



Les droits d'auteurs de ce Guide appartiennent à Céline Vallières et ce document ne peut être modifié, reproduit ou distribué sans son autorisation. Toute personne qui en voudrait une copie doit simplement se rendre sur le site web celinevallieres.com

Avant d'apprendre à gérer les conflits, voilà quelques concepts qui t'aideront à comprendre mieux l'ensemble des stratégies proposées.

Les conflits ;

- sont inévitables et normaux en même temps,
- de toutes les sortes et de plus ou moindre importance,
- impliquent un nombre variable de personnes directement ou indirectement,
- concernent les valeurs, les besoins, les intérêts et les sentiments,
- trop émotionnels empêchent la recherche de solution,
- se résorbent rarement par eux-mêmes à moins qu'une des personnes lâche prise,
- peuvent rester latents, et donc mijoter longtemps avant d'exploser,
- entraînent des préoccupations, des inquiétudes et finalement du stress,
- peuvent coûter cher à tous les points de vue,
- ont un potentiel de destructions, mais aussi de création,

- présentent une complexité plus grande qu'il y paraît,

Voici un schéma qui pourrait t'aider à comprendre les grandes étapes d'un conflit.



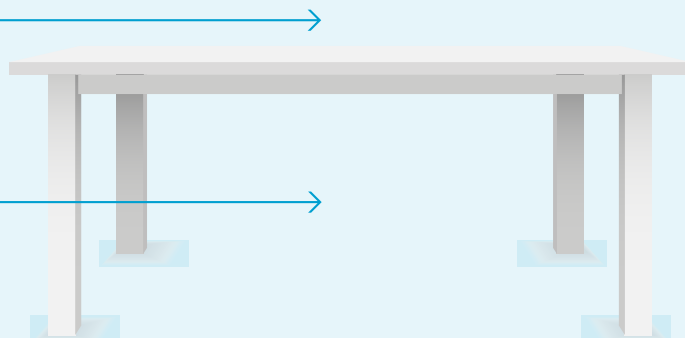
Parfois, on pense qu'il s'agit de régler le problème apparent, celui qui est sur le dessus de la table pour que le conflit cesse, mais cela ne fonctionne pas ou que temporairement. Dans la gestion constructive du conflit, on s'intéresse aussi à ce qu'il y a sous la table, car c'est tout aussi important. Ce diagramme pourra t'aider à mieux comprendre.

Dessus de la table - le problème

informations, rôles et responsabilités, biens, coûts, rapports, territoires, faits, accidents, problèmes divers

Dessous de la table - le facteur humain

Valeurs, perceptions, croyances, besoins, intérêts, émotions, préjugés, communication, biais, biais cognitifs



« Cela ne faisait pas 30 minutes que nous discussions des problèmes rencontrés et subitement, à cause d'une parole malheureuse, notre vis-à-vis s'est énervé et il a commencé à hausser le ton. Il n'y avait plus rien à faire et les échanges se sont terminés sur une mauvaise note. »

« On dirait que cet entrepreneur en construction ne réalise pas qu'il y a toute une famille qui a vécu des inquiétudes financières et du stress. Comme si l'argent pouvait tout arranger. »

« Le problème était simple à régler, mais il en a fait toute une affaire. Si on avait réussi à se parler avant, on ne se serait pas rendu à la Cour des Petites créances. »

Voici donc les 9 stratégies que tu pourrais utiliser avec sagesse et efficacité

Stratégie 1 Établir les règles de communication

- Prendre rendez-vous pour savoir si l'autre est disponible pour parler de la situation.
- Utiliser-le « je » pour exprimer ton point de vue et demander aux autres de faire la même chose.
- Demander le respect ce qui signifie de limiter les attaques, les insultes, menaces et accusations diverses.
- Établir la règle de la non-interruption face à la personne qui parle.
- Déclarer qu'on peut écouter une personne jusqu'au bout sans que cela signifie qu'il y a accord sur ces propos.
- Déterminer que chacun doit avoir la chance de s'exprimer à tour de rôle.
- Clarifier qu'il doit y avoir un dialogue et non une «plaidoirie».
- Donner un temps limite et réaliste pour trouver une solution, cela évite parfois de tourner en rond.
- S'il y a plusieurs problèmes à aborder et/ou si le facteur humain prend beaucoup de place, donnez-vous plusieurs moments de rencontre.

« Le dialogue est la clé de toute réconciliation durable »

— Kofi Annan



Stratégie 2

Pratiquer l'écoute active et l'empathie

- Laisser l'autre s'exprimer sans l'interrompre.
- Porter attention aux émotions exprimées verbalement et non verbalement.
- Tenter de vous mettre à la place de l'autre, de comprendre à partir de son point de vue.
- Reformuler ce que vous avez compris pour valider le message, car la personne qui se sent écoutée avec respect peut devenir moins émotive et se mettre davantage en mode de recherche de solutions.
- Si tu vis des émotions intenses, c'est que tu as besoin d'empathie et qu'en premier lieu tu dois prendre soin de toi.



« Notre conversation ne s'est pas déroulée comme je l'avais imaginé quand je me suis mise à pleurer, il m'a dit d'arrêter cela tout de suite et de ne pas agir comme une victime. Pas besoin de dire, que je me cherche un emploi ailleurs, j'en ai assez de ce climat de travail toxique. »

« Même s'il n'est pas facile de parler du règlement de la succession avec mon frère, je sens que chacun de nous faisons des efforts pour se comprendre et s'écouter. Cela me soulage beaucoup. »

« Élevez vos mots pas votre voix, car c'est la pluie qui fait pousser les fleurs, pas le tonnerre »

— Rumi

Stratégie 3

Reconnaître et gérer les émotions

- Prendre un moment pour identifier tes émotions et les maîtriser.
- Si nécessaire, pratique-toi avec une personne de confiance à exprimer ce que tu souhaiterais dire à l'autre.
- Détermine bien ton intention avant la rencontre.
- Avant de parler à l'autre, si la discussion ne se passe pas bien, tu pourrais te relier à tes intentions de départ.
- Utiliser des techniques de régulation : respiration profonde, pause, recentrage.
- Aider les autres à nommer les émotions qu'ils vivent et les besoins insatisfaits.
- Prendre des pauses pour laisser la chance aux personnes ou à toi-même de se calmer.
- Reporter la discussion s'il y a trop d'émotions, car vous ne serez pas capable de vous mettre à la recherche des besoins et des intérêts de chacun.



Gestion des émotions :

« Je trouve difficile de travailler avec ma collègue, elle est anxieuse et perfectionniste, toujours à me demander des détails. Je me suis bien rendu compte que plus je m'énerve, plus elle devient stressée et la situation dégénère. Quand je prends le temps de me calmer, tout va mieux. »

Reconnaissance des émotions :

« Quand elle m'a dit comment elle se sentait angoissée et inquiète par rapport à notre nouveau projet, je n'en revenais pas. Elle qui a l'air si sûre d'elle et qui ne compte que des succès dans sa carrière. Je lui ai dit mon étonnement et elle m'a répondu qu'elle me pensait de mauvaise foi. Mon Dieu, je vois bien qu'on était loin de se comprendre. »

Empathie :

« Quand j'ai rencontré mon ex-mari, pour la première fois en médiation, on a réussi à se parler sans s'interrompre. Il a accepté d'entendre toute ma peine et ma colère et moi la sienne. Nous nous sommes enfin entendus sur le partage des meubles. »

Stratégie 4

Identifier les besoins et les intérêts derrière les positions

- Poser des questions ouvertes :
« Qu'est-ce qui est important (primordial ou essentiel) pour toi dans cette situation »
- Essayer de découvrir les besoins et les intérêts qui sont insatisfaits pour la personne.
- Généralement, il y a de un à trois besoins vraiment importants pour la personne.
- Un besoin est de nature universelle, psychologique et intangible.
- Un intérêt est souvent quelque chose qu'on va demander, un bien, de l'argent ou une action, cela peut être matériel.
- L'identification des besoins et des intérêts est primordiale, car plus ils seront répondus par la solution choisie, plus celle-ci sera constructive pour les opposants.
- Le fait de nommer les besoins apporte de la clarté pour soi et pour les autres.



« Je voudrais régler ce conflit avec la mère de mes enfants, le plus paisiblement possible. Il me semble qu'on n'a pas à se faire la guerre devant les tribunaux pour déterminer qui aura la garde de nos enfants. »

- besoin de paix et intérêt à éviter le recours judiciaire

« Quand mon patron entre dans mon bureau sans cogner, sans même me dire bonjour et qu'il commence à me donner du travail, je trouve cela impoli. Moi dans ma vie, c'est important le respect surtout le matin. J'ai besoin de commencer doucement la journée »

- besoin de respect et de calme et intérêt à garder son emploi

« Avec ce consultant, c'est compliqué, il oublie ce que nous avons convenu et il ne respecte pas les échéanciers. Il n'est pas à son affaire. J'aimerais travailler avec quelqu'un qui fait un excellent travail. »

- besoin de simplicité et d'engagement et intérêt à livrer des produits de qualité.



Stratégie 5

Maintenir une attitude neutre et bienveillante

- Rester calme et respectueux tout au long des discussions.
- Si l'autre est en colère, fais attention pour ne pas entrer dans spirale action-réaction.
- Créer un espace sécurisant et non conflictuel pour discuter.
- Éviter les jugements, les reproches ou les sarcasmes ou demander aux personnes de ne pas les utiliser.
- Si tu gère un conflit, ne prend pas parti, car on ne te fera pas confiance.

« La véritable bienveillance ne consiste pas seulement à ne pas nuire, mais à faire du bien »

— **Aristote**

- Faites des rencontres individuelles avec les opposants pour comprendre leur vision.
- Ne désire pas la vérité absolue, car tu souhaiteras l'impossible.
- Ne cherche pas à avoir raison, car tu te feras à l'écoute de l'autre.

Stratégie 6

Rechercher les faits – enlever les jugements, perceptions et procès d'intention

- Parler de ce que vous avez vu ou entendu, sans présumer des intentions ou faites parler les gens à ce propos.
- Éviter les généralisations («toujours», «jamais») ou les exagérations.
- Tenter de quantifier ou de rendre plus objectifs les propos vagues et demande des précisions.
- Ne pas hésiter à recourir à des experts pour avoir des informations de qualité.
- S'interroger sur la qualité des informations et des propos rapportés, parfois il y a des écarts importants.
- Faire la distinction entre les intentions et les impacts.
- Accepter que tous ne se souviennent pas des mêmes actions ou paroles.
- Miser sur les faits communs là où il y a des ententes.
- Si tu gères un conflit, rappelle-toi qu'il y a toujours deux côtés à une médaille.



« Mon associé a toujours un mot négatif à dire à chaque fois que je lui présente une nouvelle idée de marketing. On dirait qu'il est allergique à ce mot. Moi, je le trouve tellement pessimiste. »

Faits : Depuis la dernière année, j'ai présenté trois idées de marketing. La dernière que je lui ai présentée impliquait un investissement de cent mille dollars, il m'a posé des questions sur les retombées et sur nos liquidités.

« Je pensais qu'il s'agissait d'un vice caché et je voulais faire parvenir une mise-en-demeure au vendeur. »

Faits : L'expert m'a mentionné qu'il s'agissait d'une usure normale et que la jurisprudence considère qu'un bien vétuste ce n'est pas un vice caché.

« La logique vous mènera d'un point A à un point B. L'imagination vous emmènera partout »

— Albert Einstein



Stratégie 7

Imaginer des solutions mutuellement satisfaisantes

- Explorer ensemble plusieurs options.
- Parfois, il est utile de faire intervenir des tiers spécialistes pour savoir ce qu'il est possible de faire ou pas.
- Assure-toi que toutes les personnes et les informations utiles sont présentes avant de commencer à chercher des solutions.
- Si des personnes influentes agissent sans être présentes (fantômes) et qu'elles empêchent la recherche de solution, invite-les ou encore nomme la situation.
- Utiliser différentes techniques de créativité pour trouver des idées (séance de remue-méninges, cartes mentales).
- Vérifier que la solution est acceptable pour tous et qu'elle répond à un ou plusieurs des intérêts et besoins insatisfaits du départ.

« Avec mon associé, nous avons convenu d'un partage des rôles et des responsabilités, ce n'était pas clair entre nous. Au démarrage de l'entreprise, on faisait tout ensemble, mais avec le temps ce modèle ne fonctionnait plus. On se pilait sur les pieds et on vivait de plus en plus de conflits. Maintenant, je m'occupe des opérations et du marketing et lui de l'administration et des ressources humaines et on a engagé un adjoint à l'administration. Avec le recul, je me rends aussi compte que nous étions épuisés et stressés. »



« Ce qui peut être une vérité pour l'une peut être une erreur pour l'autre »

— Gandhi

Stratégie 8

Convenir d'ententes précises

- Faire le test de la réalité avec les solutions choisies, en répondant aux questions : qui, quoi, comment, où et quand.
- Avoir recours à des avocats ou notaires pour convenir de vos ententes importantes, il est imprudent d'en rester qu'aux ententes verbales.
- Si l'expertise juridique n'est pas pertinente, écrire un petit courriel ou un aide-mémoire que tous auront sous la main question de se rappeler des mêmes choses.
- Assurer un suivi sur le respect des ententes, ne te fie pas uniquement à la « magie » d'une poignée de main.
- Réviser les ententes qu'on croyait bonnes, mais qui demandent des ajustements.

« À l'hiver, nous avons convenu mon voisin et moi d'un partage financier pour la réparation de la clôture mitoyenne au printemps. Il a changé d'idée en me disant que c'était à moi de payer pour cela, puisque c'est moi qui la jugeais endommagée ! »

(entente non écrite)

« J'ai eu une bonne discussion avec mon collègue sur la question du respect. Je pensais qu'il avait compris en quoi c'était important. Pendant un mois, il a fait attention, mais tout est revenu comme avant. »

(entente imprécise)

Stratégie 9

Faire appel à un médiateur

- Accepter que parfois, tu n'aies pas l'expertise, le temps, la neutralité ou la sérénité nécessaire pour gérer un conflit de manière constructive.
- Un médiateur peut aider à restaurer la communication.
- Le rôle du tiers est de faciliter l'échange, non d'imposer une solution.
- Assure-toi de bien comprendre l'approche du médiateur et qu'elle correspond à tes attentes.
- Vérifier ces compétences professionnelles et sa formation.
- Laisser la chance au processus de réussir, car la médiation est un succès dans 80% des cas.

« Le dialogue est la voie la plus sûre vers la compréhension mutuelle »

— Dalai Lama



9 *Stratégies puissantes* pour désamorcer n'importe quel conflit



Établir les règles de communication



Pratiquer l'écoute active et l'empathie



Reconnaître et gérer les émotions



**Identifier les besoins et les intérêts
derrière les positions**



Maintenir une attitude neutre et bienveillante



**Rechercher les faits – enlever les jugements,
perceptions et procès d'intention**



Imaginer des solutions mutuellement satisfaisantes



Convenir d'ententes précises



Faire appel à un médiateur

« La paix n'est pas quelque chose que vous désirez ; c'est quelque chose que vous créez, que vous faites, que vous êtes »

— John Lennon

Tu as aimé cet outil ?

Ce n'est que le début !
Pour aller plus loin je t'invite à jeter un œil à

Mon site web, sur ma section chronique

 www.celinevallieres.com

À t'abonner sur ma page LinkedIn

 [celinevallieres](#)

À t'abonner à ma chaîne youtube

 [celine vallieres](#)

Tu y trouveras des vidéos/articles pleins d'astuces, de conseils et de réponses à tes questions sur la gestion des conflits et le métier de médiateur.



Merci de me permettre de t'accompagner dans ce cheminement vers une meilleure compréhension et gestion des conflits. Je te souhaite des relations plus sereines, des échanges plus constructifs et une communication apaisée au sein de ton entourage.

Si tu as besoin de formation en gestion de conflit ou encore du service d'une médiatrice, n'hésite pas à communiquer avec moi à info@celinevallieres.com

Au plaisir de contribuer à ta paix d'esprit.

Bon succès !

Céline Vallières