



# Vivre un conflit en mode chacal



Refouler mes sentiments



Me fermer au dialogue



Attaquer, reprocher, juger



Me venger



Me soumettre  
Me rabaisser



Me juger,  
Me culpabiliser



Ruminer



# Vivre un conflit en mode girafe



Écouter les sentiments et besoins de l'autre

Respirer



Écouter mes sentiments et besoins



Démander de l'écoute à quelqu'un d'autre



Exprimer mes sentiments, besoins et demande



Faire appel à un cercle restauratif

Démander une médiation par un tiers



## VIVRE UN CONFLIT en mode chacal/en mode girafe

Lors d'un conflit, entre mon chacal et ma girafe, c'est souvent mon chacal le plus rapide à pointer le bout de son nez. Et lui, en cas de désaccord, il ne connaît que deux options : le **rapport de force ou la soumission**. La violence envers l'autre ou la violence envers moi . Et l'une comme l'autre sont lourdes de conséquences sur ma relation avec l'autre ou sur mon estime de moi.

En même temps, j'ai beaucoup de compassion pour mon chacal, car il ne sait pas qu'il existe d'autres manières de traverser un conflit que la domination/soumission. Mon chacal intérieur est juste ignorant, il perpétue un conditionnement millénaire car il ne sais pas comment faire autrement.

Alors, patiemment, plutôt que de me flageller parce que mon chacal pointe encore le bout de son nez, j'ai envie d'apprendre à me parler un autre langage, d'expérimenter une autre manière de traverser les conflits. J'ai envie d'être inspirée lors des moments où je suis démunie. J'ai envie de repérer mon fonctionnement chacal pour doucement choisir de faire autrement.

Chaque désaccord devient alors une occasion de transformer, d'essayer, de tenter une autre approche dans le conflit.

Écouter au lieu de riposter.

Respirer au lieu de couper le dialogue.

M'exprimer au lieu de reprocher.

Petit à petit. Micro changement par micro changement, pour tendre vers le jour où ma girafe sera assez expérimentée pour dire à mon chacal « Je te vois. Merci pour ta rapidité à m'informer que quelque chose n'est pas ok. Tu as fait ta part et désormais, je prends le relais pour nous accompagner à traverser ce conflit » .<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Apprentie Girafe - cnv-apprentiegirafe.blogspot.fr

Lorsque nous recevons un message "difficile à entendre" nous pouvons l'accueillir de 4 manières différentes en fonction des « oreilles » que nous mettons.



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Mode chacal vers soi  
Je suis nulle

### OREILLES CHACAL VERS MOI

Je crois le jugement de l'autre.  
Je me sens "fautive" et je me juge à mon tour.



Jugement vers moi

APPRENTIE-GIRAFE.COM

Model chacal vers l'autre  
Tu es nul

### OREILLES CHACAL VERS L'AUTRE

Je rejette la faute sur l'autre,  
Je l'attaque et je le juge.



Jugement vers l'autre

APPRENTIE-GIRAFE.COM

### OREILLES GIRAFE VERS MOI

Je me mets à l'écoute de mes  
sentiments et besoins en cet instant



Auto-empathie

APPRENTIE-GIRAFE.COM

### OREILLES GIRAFE VERS L'AUTRE

Je me mets à l'écoute de ce que vit l'autre en  
essayant d'entendre ses sentiments et besoins



Écoute empathique

APPRENTIE-GIRAFE.COM

# CES FAÇONS D'ÉCOUTER QUI NOUS EMPÊCHENT D'ENTENDRE

CE QUE VIT NOTRE INTERLOCUTEUR



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Quand je vis un moment difficile, s'il te plaît,  
ne cherche pas à me **CONSEILLER**

Pfff!  
J'y arriverai  
jamais!

Je te conseille de  
faire ceci, c'est la  
meilleure chose  
dans ton cas.



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Quand je vis un moment difficile, s'il te plaît,  
ne cherche pas à **m'ANALYSER**

Pfff!  
J'y arriverai  
jamais!

Tu es trop  
sensible!  
Cela doit venir de  
ta relation avec  
ton père.



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Quand je vis un moment difficile, s'il te plaît,  
ne cherche pas à **m'EDUQUER**

Pfff!  
J'y arriverai  
jamais!

Cette  
situation va  
te faire  
grandir!



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Quand je vis un moment difficile, s'il te plaît,  
ne cherche pas à **RAMENER À TOI**

Pfff!  
J'y arriverai  
jamais!

Moi, c'est pareil.  
Tu sais pas ce qui  
m'est arrivé hier?



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Quand je vis un moment difficile, s'il te plaît,  
ne cherche pas à **ENQUÊTER**

Pfff!  
J'y arriverai  
jamais!

Depuis quand?  
C'était où?  
T'étais seul?



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Pfff!  
J'y arriverai  
jamais!

Vite, il faut faire  
quelque chose pour  
l'aider!



APPRENTIE-GIRAFE.COM

### 3 QUESTIONS À SE POSER AVANT UNE CONVERSATION IMPORTANTE



APPRENTIE-GIRAFE.COM

#### Quelle est mon intention ?

L'intention est ce qui façonne notre expression non-verbale, l'énergie et le ton d'une conversation. Si je blâme l'autre intérieurement ça se sent.

INTENTION PROPICE AU DIALOGUE

Je veux comprendre ce qui se passe et trouver des solutions qui nous conviennent à chacun.

INTENTION MOINS PROPICE

Non, en fait, je veux qu'il vire ses détritus du garage cet espèce de crado bordélique qui pense qu'à lui ! Quel égoïste !!!!

Cette personne a d'abord besoin de vider son sac !

APPRENTIE-GIRAFE.COM

Vérifier mon intention permet de clarifier si je suis disponible pour une conversation ( un échange ou chacun s'exprime ) ou si j'ai d'abord besoin de vider mon sac ( une personne non impliquée dans la situation sera sans doute une oreille plus disponible )

#### Qu'est-ce que je voudrais vraiment que l'autre entende ?

A travers cette question, je vais pouvoir clarifier mes besoins. Cela m'aidera à les exprimer de manière claire auprès de mon interlocuteur sans le noyer dans les détails de l'histoire.

A EVITER

Ça fait des mois que tu envahis notre garage ! Au début c'était les bouteilles, et puis ensuite le vélo et puis lundi tu m'as même pas dit bonjour, je m'en rappelle, et aussi bla-bla-bla ...

A ESSAYER

Ce que j'aimerais c'est de l'EQUITÉ et de la COOPÉRATION dans le partage de l'espace du garage car j'ai envie de l'utiliser aussi.

APPRENTIE-GIRAFE.COM

Lorsque je veux que l'autre fasse quelque chose en particulier, ce n'est pas un besoin mais une stratégie. Pour me relier à mon besoin je peux me demander : « et si il faisait ceci, qu'est-ce que ça me permettrait de vivre ? »

#### Comment puis-je l'exprimer d'une manière qui soit au service de mes besoins ?

Plutôt que mettre mon énergie sur ce que je ne veux pas faire, je me concentre sur ce que je veux vivre relationnellement et je pose des actions concrètes dans ce sens.

A EVITER

Je ne dois pas m'emporter, pas le juger, pas lui crier dessus ... Rahhhhg ça va être dur.

A ESSAYER

Comme j'aspire à de la coopération, je fais de la place à ce qui compte pour lui aussi.

Je respire, je m'exprime ET je l'écoute.

APPRENTIE-GIRAFE.COM

Je peux écrire sur un papier, en un mot ou deux, ce que je veux vivre relationnellement et le garder avec moi pour rester alignée sur ce cap durant le dialogue.

## I-Mes jugements

Mes jugements sont l'expression de mes besoins dans un emballage maladroit. Lorsque j'apprend à les écouter, ils me relient directement à mon authenticité et à mes besoins les plus précieux.

Il ne m'écoute jamais !

Mais quel paresseux !

Elle n'en a rien à faire de moi.



J'ai besoin D'ÉCOUTE.



Je voudrais du SOUTIEN.



J'ai besoin de CONSIDÉRATION.

## 2-Mon corps

Mon corps a son langage propre. Contrairement à mon mental qui réfléchit à mes besoins, mon corps, lui, les ressent. Écouter comment mon corps réagit à l'évocation de certains besoins est un indicateur précieux pour identifier mes besoins fondamentaux.



De quoi as-tu besoin ?

### SURVIE

Abri  
Air  
Alimentation  
Chaleur  
Espace  
Évacuation  
Expression sexuelle  
Hydratation  
Lumière  
Mouvement  
Repos  
Sécurité  
Stimulation sensorielle

### INTEGRITÉ

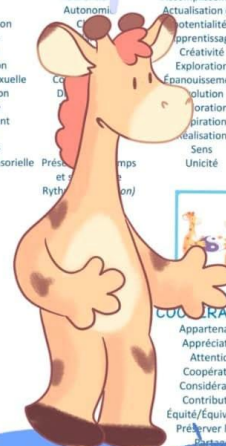
Authenticité  
Autonomie  
C

### RÉALISATION

Accomplissement  
Actualisation des potentialités  
Apprentissage  
Créativité  
Exploration  
Épanouissement  
Évolution  
Inspiration  
Réalisation  
Sens  
Unicité

### HARMONIE

Beauté  
Calmé  
Détente  
Fluidité  
Harmonie  
Jeu / Rire  
Légereté  
Récitation  
Ressourcement  
Paix  
Simplicité



### COOPÉRATION CÉLÉBRATION

Appartenance  
Appréciation  
Attention  
Coopération  
Considération  
Contribution  
Équité/Équivalence  
Préserver la vie  
Reconnaissance  
respect  
Soutien



J'ai besoin de RECONNAISSANCE. Wao ! Rien que de le nommer, ça m'apaise et ça me fait du bien.



Chaleur humaine  
Connexion  
Douceur  
Écoute  
Empathie  
Expression  
Intimité  
Partage  
Proximité  
Réconfort  
Réciprocité  
Tendresse

### 3-Mes solutions préférées

Habituellement, le cerveau raisonne en termes de solutions plutôt que de besoins. Mes solutions préférées sont mes tentatives pour répondre à mes besoins. Les écouter en profondeur m'éclaire sur ce qui compte vraiment pour moi.



#### SURVIE

Abri  
Air  
Alimentation  
Chaleur  
Espace  
Evacuation  
Expression sexuelle  
Hydratation  
Lumière  
Mouvement  
Repos  
Stimulation  
sensorielle

#### INTÉGRITÉ

Autonomie  
Cohérence  
Confiance  
Connexion à soi  
Clarté, Discernement  
Elan (agir depuis son)  
Estime de soi, dignité  
Goûter son existence  
Liberté, choix  
Préserver son temps /énergie  
Rythme (aller à son)  
Sécurité matérielle  
Souveraineté  
Structure, ordre

#### HARMONIE

Beauté  
Calme, paix  
Compréhension  
Détente  
Diversité  
Fluidité, simplicité  
Intensité  
Jeu, récréation  
Paix  
Ressourcement  
Rire, légèreté

#### RÉALISATION

Accomplissement  
Apprentissage  
Créativité  
Découverte,  
exploration  
Epanouissement  
Expérimenter  
Evolution  
Exploration  
Inspiration  
Intégration  
Offrir sa couleur  
Sens

#### RELATION

Accueil, ouverture  
Amour, compassion  
Approvisionnement  
Authenticité  
Bienveillance  
Chaleur humaine  
Connexion  
Délicatesse, douceur  
Ecoute, empathie  
Expression  
Intimité  
Réconfort  
Réciprocité  
Tendresse

#### COOPÉRATION

Adaptabilité  
Appartenance  
Appréciation  
Attention  
Coopération  
Communication  
Considération  
Contribution  
Equité, justice  
Fiabilité  
Partage  
Reconnaissance  
Respect  
Soutien

#### CÉLÉBRATION

...des joies  
et des peines  
...des cycles  
...des réalisations  
de la Vie  
  
Bénir, honorer  
  
Deuiller

#### SPIRITUALITÉ

Communion  
  
S'en remettre  
à plus grand  
  
Se relier à  
plus spacieux,  
plus aimant,  
plus conscient

# LISTE DES BESOINS FONDAMENTAUX



## SURVIE

Abri  
Air  
Alimentation  
Chaleur  
Espace  
Évacuation  
Expression sexuelle  
Hydratation  
Lumière  
Mouvement  
Repos  
Sécurité  
Stimulation sensorielle



## INTÉGRITÉ

Authenticité  
Autonomie  
Choix  
Clarté  
Cohérence  
Confiance  
Connexion à soi  
Discernement  
Estime de soi  
Dignité  
Intégrité  
Liberté  
Préserver son temps  
et son énergie  
Rythme (*aller à son*)  
Spontanéité  
Souveraineté  
Structure/Ordre



## RÉALISATION

Accomplissement  
Actualisation des  
potentialités  
Apprentissage  
Créativité  
Exploration  
Épanouissement  
Évolution  
Exploration  
Inspiration  
Réalisation  
Sens  
Unicité



## HARMONIE

Beauté  
Calmé  
Détente  
Fluidité  
Harmonie  
Jeu / Rire  
Légèreté  
Récréation  
Ressourcement  
Paix  
Simplicité



## RELATION

Accueil  
Amour  
Approvisionnement  
Bienveillance  
Chaleur humaine  
Connexion  
Délicatesse  
Douceur  
Écoute  
Empathie  
Expression  
Intimité  
Partage  
Proximité  
Réconfort  
Réciprocité  
Tendresse



## COOPÉRATION CÉLÉBRATION

Appartenance  
Appréciation  
Attention  
Coopération  
Considération  
Contribution  
Équité/Équivalence  
Préserver la vie  
Partage  
Reconnaissance  
Respect  
Soutien



Célébration  
Communion  
Faire le deuil  
Honorer  
Intensité  
Se sentir vivant  
Spiritualité



Tout jugement est l'expression tragique  
d'un besoin non satisfait.

Marshall Rosenberg



Retrouvez d'autres ressources sur  
[APPRENTIE-GIRAFE.COM](http://APPRENTIE-GIRAFE.COM)

## PASSER D'AFFIRMER À ÉCOUTER

La vérité c'est ça !  
Les choses sont  
comme ça et pas  
autrement !

Peux-tu  
m'expliquer ce qui  
se passe pour toi ?



APPRENTIE-GIRAFE.COM

## PASSER DE RÉAGIR À RALENTIR

Quoi ? Mais non !  
C'est totalement  
faux ! Tu mens  
comme tu respirez !

Toi, ce que  
tu vis c'est ...  
C'est bien ça ?

Oui.

T'es ok si je te dis  
ce qui se passe  
pour moi ?



APPRENTIE-GIRAFE.COM

## PASSER DE RÉSOUDRE À CONNECTER

T'as qu'à faire  
comme ça !

Non, c'est à  
toi de le faire !

C'est la  
seule solution !

Non,  
Je le ferai pas !

Toi, ce que tu  
veux vivre c'est ...

Et moi,  
je me sens ... parce  
que j'aspire aussi à...

Ça me touche  
de le réaliser ...



APPRENTIE-GIRAFE.COM

## PASSER DE MA SOLUTION À NOTRE CO-CRÉATION

NON!  
On fait comme ça  
ou rien !

Et que dirais-tu si à ta  
proposition on ajoutait  
cette idée ... ?  
Comme ça, ton besoin et  
le mien sont pleinement  
pris en compte !



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Je suis **responsable des mots que je choisis d'exprimer** : mes pensées, mes jugements sur toi, mes ressentis, mes besoins ...



APPRENTIE-GIRAFE.COM

# SYMPATHIE - EMPATHIE - COMPASSION



**Sympathie**  
Ton émotion entre en résonance avec la mienne  
Je suis affectée.

**Empathie**  
J'accueille et je comprends ce que tu vis, sans être affectée.

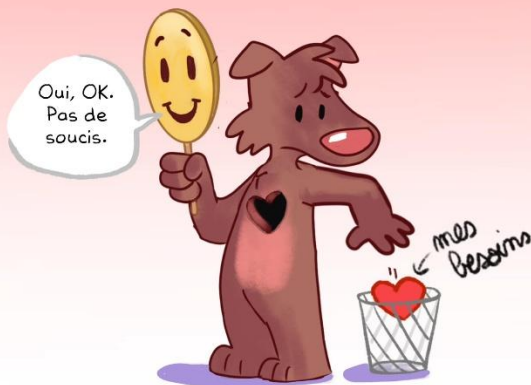
**Compassion**  
Je suis touchée et j'ai envie d'aider, sans être envahie.

APPRENTIE-GIRAFE.COM

## Dire non et accueillir le non de l'autre

Lorsque vous dites **OUI** aux autres, faites en sorte de ne pas dire **NON** à vous-même.

Paulo Coelho



APPRENTIE-GIRAFE.COM

Lorsqu'une personne dit **NON**, elle dit **OUI** à des besoins précieux pour elle.

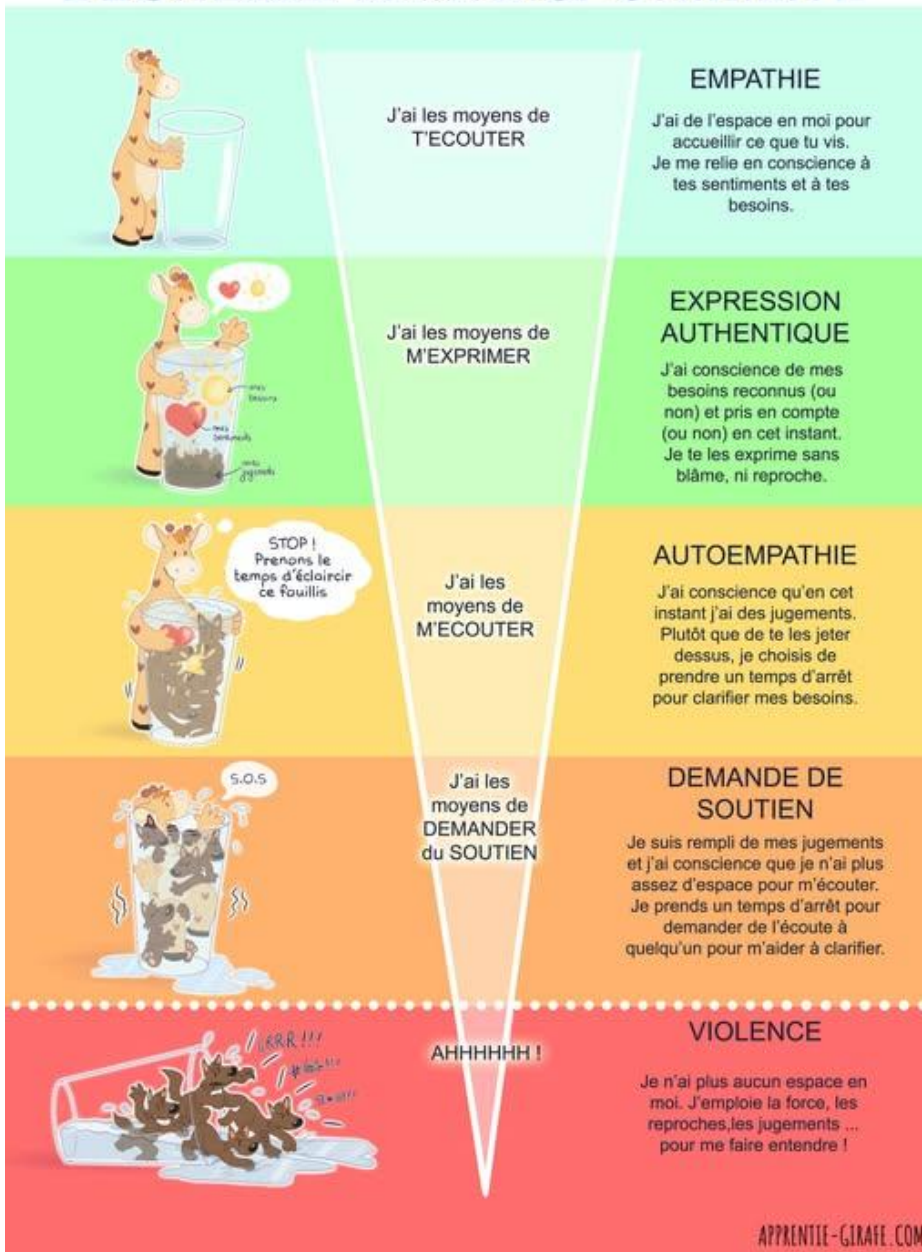


**OREILLES CHACAL:**  
J'entends un rejet de moi tout entier

**OREILLES GIRAFE:**  
j'entends le **OUI** à ses besoins derrière son **NON**

APPRENTIE-GIRAFE.COM

# L'ECHELLE DE MA DISPONIBILITE



Nous devenons conscients que nous ne pouvons en aucun cas assouvir nos propres besoins au détriment de l'autre. La libération affective consiste à exposer clairement ce que nous voulons, tout en montrant que nous tenons AUSSI à ce que les besoins des autres soient satisfaits.

## Protocole de la résolution de conflit

1. Réunir les protagonistes
2. S'assurer de leur intention
3. Mettre le cadre : laisser parler sans interrompre, pas de critique ni jugement-> des faits
4. Ronde des faits : Un commence à exposer sa version des faits – l'autre ou les autres reformulent ce qu'ils ont compris
5. Un autre prend la parole et les autres reformulent et ainsi de suite jusqu'à ce qu'il y ait consensus sur les versions (même s'ils ne sont pas d'accord)
6. Ronde des émotions et besoins : je me sens triste-en colère-etc car j'ai besoin de ....
7. Ronde des demandes : idem que ci-dessus avec les demandes.
8. Ronde des solutions

# 4 CRITÈRES D'UNE DEMANDE CLAIRE

CONCRETE



Peux-tu vider le lave vaisselle avant d'aller au travail cette semaine ?

≠

Peux-tu m'aider un peu plus à la maison cette semaine ?-

← trop vague

POSITIVE



Est-ce que tu veux bien aller chanter dans le jardin ?

≠

Est-ce que tu peux ne plus faire de bruit ?

↪ dire ce que je ne veux pas me rend pas clair ce que je veux

REALISTE



Serais-tu disponible pour qu'on reparle de notre dispute ce soir à 18h ?

≠

Serais-tu ok qu'on ne se dise plus jamais aucun jugement ?

↪ irréaliste

NEGOCIABLE



Peux-tu venir me chercher à la gare samedi à 17h ?

≠

Peux-tu venir me chercher à la gare samedi à 17h ?

(si tu me dis non, ne comptes plus sur moi pour quoi que ce soit)

↪ si l'autre ne peut pas dire NON, ma "demande" est une EXIGENCE !

## **Pour aller plus loin**

(Édit) la la version grand format ( format A2) est téléchargeable en participation consciente ici :

<https://apprentie-girafe.com/.../2-maxi-affiches-vivre.../>

---

Et si vous cherchez des supports pour muscler votre girafe et prendre soin de vos chacals voici quelques liens :

- 60 cartes besoins illustrés à imprimer

<https://apprentie-girafe.com/.../cartes-a-imprimer-60.../>

- 25 cartes émotions à imprimer

<https://apprentie-girafe.com/.../cartes-a-imprimer-25.../>

-Pack COMPLET ÉMOTIONS ET BESOIN <https://apprentie-girafe.com/categorie.../produits-physiques>

-JEU ME CONNECTE. :le jeu pour apprivoiser ses émotions et besoins : <https://apprentie-girafe.com/.../jeu-de-cartes-jeu-me...>