



ASSOCIATION GENEVOISE DE  
MÉDIATION DE VOISINAGE

---

CINQ ÉTAPES  
POUR RÉSOUDRE  
UN CONFLIT PAR  
LE DIALOGUE

---

RAPPORTS DE BON VOISINAGE

---

# CINQ ÉTAPES POUR RÉSOUDRE UN CONFLIT PAR LE DIALOGUE

---

## 1. Evitez de réagir « à chaud », au moment où le problème survient.

Pour avoir une discussion constructive, chacun améliore ses chances d'être entendu en s'exprimant calmement.

## 2. Pour retrouver votre calme, si vous ressentez de la colère contre votre voisin.e :

- essayez de vous apaiser en portant votre attention sur votre respiration inspirez et expirez lentement - ou en faisant une activité qui vous fait du bien ;
- essayez de reconnaître en vous la/les peur(s) non exprimée(s) qui se cache(nt) à votre insu sous la colère : peur de perdre son appartement, de ne plus se sentir en sécurité/en paix chez vous, de ne pouvoir mener une vie de famille, de ne plus/pas avoir de bons liens de voisinage, etc ;
- réfléchissez à ce que la situation vous montre :
  - ce que **vous** souhaiteriez/ce dont **vous** auriez besoin pour vous sentir en sécurité, en paix, en meilleurs termes avec votre voisin.e et
  - ce que **vous** pouvez faire pour trouver des arrangements avec votre voisin.e.

## 3. Pour faciliter l'acceptation de votre message par votre voisin.e, exprimez votre ressenti en utilisant les techniques de la communication non-violente:

- évitez de prononcer des jugements tels que "Vous êtes / un-e ... / agressif / insensible / égoïste / etc. ..." "Vous n'avez aucun respect", etc.
- exprimez plutôt ce qui se passe en vous quand le problème survient ; par exemple :

"Je suis énervé.e / Je suis frustré.e / Je suis agacé.e lorsque..."

- "...j'entends des pas au-dessus de chez moi pendant une longue durée."
- "...j'entends du bruit après 22h."
- "...la fumée de cigarette envahit mon espace."
- "...je n'arrive pas à vous rencontrer pour vous parler."
- "...mon salut reste dans le vide."
- "...la police sonne chez moi sans que j'aie pu discuter avec la personne qui l'a appelée."
- "...je n'arrive pas à me faire comprendre au sujet des difficultés liées aux bruits des petits enfants."
- "...si l'on me dit que j'élève mal mes enfants."
- "...etc.

"Je suis inquiet.e / Je suis mal-à-l'aise lorsque..."

- "...on me parle en criant."
- "...les radiateurs résonnent dans mon appartement."
- "...quelqu'un frappe à ma porte tard le soir."
- "...etc.



LES DISPUTES,  
DÉSACCORDS OU  
CONFLITS FONT PARTIE DE  
LA VIE. CHACUN PEUT  
TENTER D'Y FAIRE FACE  
DE MANIÈRE  
CONSTRUCTIVE, POUR  
ÉVITER D'AGGRAVER LA  
SITUATION ET FACILITER  
LA RECHERCHE DE  
SOLUTIONS.

#### 4. Pour proposer une solution, clarifiez votre demande :

- "J'aimerais que vous veniez me parler directement ou, si vous préférez le faire par téléphone, que vous laissiez votre numéro dans ma boîte-aux-lettres."
- "J'aimerais que l'on puisse discuter de ce qui empêche que nous puissions nous saluer lorsque l'on se croise."
- "J'aimerais que nous puissions nous parler directement lorsque quelque chose vous dérange et éviter les bruits de radiateur."
- "J'ai besoin de vous dire que nous n'avons que quelques heures le soir, en rentrant du travail pour une vie de famille, et que c'est important pour nous et que j'aurais besoin de votre compréhension."
- "J'ai besoin de vous dire que nous sommes âgé.e.s / sensibles aux bruits. Nous avons besoin de calme / de nous coucher tôt et nous aurions besoin de votre compréhension."
- "J'ai besoin de vous dire que mes enfants sont petits, et que je fais de mon mieux pour éviter les dérangements."

#### 5. Montrez-vous à l'écoute des réactions et des réponses de votre voisin.e :

- "Je vois que nous ne pouvons pas discuter pour le moment. Je reviendrai demain."
- "J'entends votre point de vue, même si le mien est différent."
- "Je ne savais pas que c'était important pour vous."
- "Je n'avais pas vu la situation sous cet angle."
- "Je suis désolé.e de savoir que vous avez des difficultés."
- "Je réalise qu'il y a peut-être un malentendu."
- "Nous ne sommes pas aidé.e.s par l'état de l'immeuble / le système d'accès aux caves / les horaires de passage du facteur / la configuration du parking...etc."
- "Je vois que nous sommes d'accord pour dire que la situation doit changer."
- "J'ai entendu vos remarques et je vais en tenir compte."
- "J'aimerais réfléchir à notre discussion et en reparler avec vous dans quelques jours."
- "Je vous remercie d'avoir pris le temps de parler de la situation."

*Dans une situation difficile, vous ne pouvez pas contrôler le comportement de votre voisin.e, mais vous pouvez contrôler le vôtre.*

*Tout conflit implique une co-responsabilité : vos réactions font partie à la fois du problème et de la solution.*

EN COMPLÉMENT, L'ÉQUIPE  
DE MÉDIATEURS BÉNÉVOLES  
DE L'ASMÉD-GE  
SE TIENT À VOTRE  
DISPOSITION PAR TÉLÉPHONE:  
022 321 11 55

