

Communiquer sereinement en situation difficile

par Marc THOMAS

Confrontés à une situation relationnelle difficile, chacun de nous a tendance à vouloir se justifier ou à chercher à convaincre l'autre : « Tu as tort, j'ai raison » ou encore : « Il faut que je lui fasse comprendre... ». Nous nous acharnons parfois... même si nous avons déjà fait l'expérience que ces stratégies de passage en force ne marchent pas.

La « Communication Non Violente » inventée par Marshall Rosenberg est une méthode garantie sans violence pour permettre d'entendre l'autre et d'être entendu, même en situation difficile. Il s'agit d'un processus en **4 étapes** que j'ai traduites de la manière suivante :

1- Qu'est-ce qui s'est passé ? Il s'agit des FAITS, ou plutôt d'exprimer et d'accepter les points de vue légitimement différents de chacun. Plutôt que de chercher qui a raison ou tort, il s'agit de rechercher la complémentarité de nos différents points de vue.

2- Qu'est-ce que ça m'a fait ? Qu'est-ce que ça t'a fait ? Il s'agit des RESSENTIS, très importants à exprimer car ce sont eux qui motivent nos réactions et, souvent, nourrissent agressivité et rancœur... Ces ressentis parlent de l'objet actuel du désaccord, mais surtout ils réveillent des souvenirs douloureux d'autres situations vécues dans d'autres contextes, non traitées et réactivées par la situation d'aujourd'hui...

3- De quoi j'aurais – tu aurais besoin pour être bien ? Il s'agit ici des BESOINS humains fondamentaux tels que Abraham Maslow les a décrits : sur-

vivre, être en sécurité, être relié à d'autres humains, être reconnu et valorisé, s'accomplir... Ces besoins déclenchent nos ressentis et émotions, selon qu'ils sont satisfaits ou insatisfaits. Ces besoins-là sont toujours légitimes et doivent être pris en compte. Les faire taire multiplierait stress et mal-être.

4- Quelles demandes exprimer ? Quelles solutions envisager ? Si les besoins de chacun sont exprimés et reconnus, il n'y a plus de violence. Mais la violence reviendrait si je faisais pression sur l'autre pour l'obliger à me satisfaire. Mes besoins sont légitimes, mais leur satisfaction est de ma responsabilité. Je peux demander à l'autre, mais pas l'obliger, sinon il serait soumis à mon besoin. Ici peut s'ouvrir une négociation constructive dans une relation respectueuse : les besoins de chacun seront nommés et pris en compte, l'autonomie de chacun sera valorisée, et des solutions nouvelles seront élaborées.

Ainsi, en 4 étapes à la portée de tous, on aura abandonné le rapport de forces où chacun cherche à avoir raison et à prouver que l'autre a tort. Chacun avait au départ sa version des faits et campait sur ses positions. Les 4 étapes auront permis de construire ensemble une troisième version des faits basée sur nos complémentarités : chacun aura lâché un peu de sa « position » figée pour gagner ensemble, avec respect, une stratégie commune prenant en compte les besoins de chacun. Cette relation-là a de l'avenir !

Marc THOMAS est consultant formateur en Compétences relationnelles.
<http://competences-relationnelles.com>



« Ces ressentis parlent de l'objet actuel du désaccord, mais surtout ils réveillent des souvenirs douloureux d'autres situations vécues dans d'autres contextes, non traitées et réactivées par la situation d'aujourd'hui... »
(Photo JackF/Fotolia.com).



Devenir humain

Extrait du livre :

Marc THOMAS : Devenir humain (2ème édition. 2016)

En vente auprès de l'auteur :

mthomas@competences-relationnelles.com

Distinguer...

Les relations difficiles et conflictuelles entraînent souvent la confusion : tout se mélange, les reproches et les responsabilités se renvoient de l'un à l'autre, les accusations s'enchaînent en avalanche, les sentiments ressassés s'entremêlent... Tout est confus, plus rien n'est maîtrisé. Pour faire face à cette confusion des sentiments qui pollue et détruit la relation, il est nécessaire de distinguer...

Distinguer l'acte et la personne : ce n'est pas l'autre qui est méchant, c'est son acte que je ne supporte pas ; ce n'est pas l'élève qui est nul, c'est son devoir qui vaut zéro ou son comportement qui est inacceptable. Des professeurs ayant perçu l'importance de cette distinction

se sont mis à dire à leurs élèves : *« Ton devoir vaut zéro car il y a 10 fautes (l'acte), mais toi je te sais capable d'autre chose (la personne) »*. Et grâce à cette distinction qui pointe les erreurs, mais valorise les capacités de la personne, ils ont été surpris des discussions devenues possibles avec leurs élèves et de leur progression scolaire.

Distinguer ce qui est de moi et ce qui est de l'autre : *« C'est toujours pareil avec toi : tu ne m'écoutes jamais ! »* Voilà la confusion des sentiments (sous-entendu : *« puisque tu m'aimes tu dois m'écouter ! »*) Distinguer et affirmer mon légitime besoin d'être écouté et sa disponibilité à lui pourrait conduire à lui demander : *« J'ai besoin que tu m'écoutes ; quand seras-tu disponible ? »* Autre exemple : lorsque quelqu'un m'agresse, je découvre que son agression ne parle que de lui : il aurait pu me dire : *« J'attendais quelque chose de toi, je ne l'ai pas reçu, j'ai mal... »* Comme il ne sait pas dire cela (sur lequel on aurait pu discuter), il me juge et m'agresse avant même de m'en avoir expliqué les raisons.

Distinguer l'intention et l'impact : parfois je dis une parole qui me paraît anodine, et celui qui m'écoute se sent blessé par cette parole. Je n'avais pas l'intention de le blesser. En effet ce que je dis depuis mon contexte et dans mon histoire peut réveiller une vieille blessure dans son contexte et dans son histoire. Dans des discussions en situation de désaccord, il est nécessaire de bien préciser mon intention surtout si je perçois un impact inattendu ou une réaction démesurée chez l'autre.

Distinguer, séparer... Dans les récits judéo-chrétiens de création du monde, il est écrit que Dieu sépare pour créer : il sépare le ciel, la mer et la terre, le jour et la nuit, les animaux qui volent et ceux qui rampent... puis finalement l'homme et la femme. Ceux qui ont écrit cela ne savaient pas comment s'est passée la création du monde. Ils avaient juste compris qu'il faut se séparer pour exister (quitter le ventre, « s'individuer »). Quitter le fusionnel et la confusion... Se distinguer, et toujours distinguer... pour vivre... et pour entrer en relation !

Marc THOMAS - Consultant Formateur en « Compétences relationnelles »
avril 2012

Ecrire à l'auteur : mthomas@competences-relationnelles.com



Devenir humain

Dans l'esprit du livre :
Marc THOMAS : Devenir humain (2ème édition. 2016)
 En vente auprès de l'auteur :
mthomas@competences-relationnelles.com

Traverser l'émotion jusqu'au besoin

Les émotions :

un **chemin** qui *transporte*, un **torrent** qui *déborde*, un **tunnel** qui *engloutit*, un **envol** qui *élève*...

Chemin, torrent, tunnel, envol : sans eux nous restons figés devant l'obstacle ; avec eux, nous traversons...
 Ce sont les chances des émotions, jusqu'aux plus grandes énergies !

Transporter, déborder, engloutir, élever : avec cela, nous risquons de ne plus rien maîtriser... Ce sont les risques des émotions, jusqu'aux plus grands bouleversements !

Les émotions sont notre réaction première et légitime aux évènements, aux rencontres, aux relations : nous ne commençons jamais par comprendre, nous commençons toujours par ressentir. Notre intelligence est d'abord émotionnelle : les ressentis déclenchent nos réactions, mais aussi notre pensée. Les émotions sont le premier langage de l'être humain.

Mais si nous restons dans l'émotion, nous risquons de nous y noyer : la peur conduit à l'agression, la colère à la violence, la tristesse à la déprime, et même parfois la joie conduit à l'inconscience. Sans canalisation, l'émotion devient un torrent indomptable et destructeur.

Même dans les contextes plus faciles, avec nos proches ou nos collègues, **nous risquons parfois de noyer l'autre dans le courant de nos émotions**. La relation en reste aux affects envoûtants ou tendus, mais elle ne construit rien. Or l'émotion n'est pas un lieu où l'on reste ; elle est un lieu où l'on passe pour aller à l'essentiel : les besoins à affirmer et à partager, les demandes à oser exprimer et à négocier.

L'émotion est d'abord un message pour moi-même, me permettant de me situer dans ce qui m'arrive. Elle n'est partagée que si nécessaire et dans un contexte où l'affectif peut s'exprimer. Il est même des contextes où l'émotion sera tue pour aller directement affirmer notre besoin, parce que ce n'est pas le lieu de "mettre son cœur sur la table", ou parce qu'il y aurait danger à s'exposer à la manipulation de l'autre.

Canaliser l'émotion, c'est l'**accueillir** là où elle jaillit, dans le cœur et dans les "tripes", prendre le temps de la **ressentir** et de la **nommer**... Mais si nous restons là dans l'affect, notre émotion n'aura pas remplie sa mission et il y a bien des chances pour qu'elle retombe et nous laisse dans la fatigue ou le regret. Canaliser l'émotion, c'est dans un deuxième temps articuler les "tripes" et le cœur avec la tête et le cerveau pour **comprendre** le message de l'émotion. Il s'agit d'identifier son origine ou ses causes, de reconnaître le déclencheur à l'extérieur de nous, de nommer ce qui a été touché en nous et de l'associer à d'autres émotions déjà vécues... Canaliser, c'est garder ainsi toute l'énergie de l'émotion, permettre à notre conscience pensante d'en irriguer tout notre être, nos paroles et nos gestes et de la transformer en énergie humanisante.

.../...

Ce travail de canalisation nous conduit plus loin encore : il s'agit de **traverser l'émotion dans toute son épaisseur et sa force pour y découvrir un besoin vital.**

Un besoin vital de sécurité **satisfait** quand je me sens rassuré sur ma santé, mon emploi ou le devenir de mes enfants... Un besoin vital de relations satisfait quand je ressens la joie des retrouvailles fêtées, le bonheur des amitiés ou des amours vécus... Un besoin vital de reconnaissance satisfait quand je ressens le plaisir de recevoir des appréciations positives de mon chef ou de mes proches... Un besoin vital d'accomplissement satisfait quand je ressens la fierté de la réussite ou la réalisation de mes projets... Traverser l'émotion dans toute son épaisseur pour découvrir au plus profond de moi des besoins satisfaits qui me tiennent debout, équilibré et me font **devenir moi-même au milieu des autres...**

Mais aussi à l'inverse un besoin vital de sécurité **insatisfait** quand la maladie, la perte d'emploi ou l'échec me font ressentir l'incertitude, me confrontent au risque non maîtrisé... Un besoin vital de relations insatisfait quand je ressens comme une blessure l'agression, la trahison, la rupture... Un besoin vital de reconnaissance insatisfait quand je me sens touché par les reproches, les jugements, surtout s'ils me paraissent injustes... Un besoin vital d'accomplissement insatisfait quand je me sens déchiré par l'échec et le désespoir... **Comment canaliser ces émotions douloureuses et destructrices, comment les traverser ?**

SILENCE ET DÉNI SONT TOXIQUES

Parfois **nous pensons qu'il faut se taire et ravalier nos émotions**, et nous disons : "**J'encaisse...**". Et pourtant, nous en connaissons le résultat : ayant encaissé, nous ruminons notre douleur comme un acide qui nous ronge de l'intérieur et nous conduit à la déprime, au désespoir, à la violence contre nous-mêmes et contre l'autre... Nous sommes restés dans l'émotion, nous n'avons pas traversé l'émotion jusqu'au besoin et nous n'avons donc pas cherché les moyens de le satisfaire. **Nous sommes restés dans un bain toxique d'émotion et nous nous retrouvons exsangue...**

Parfois, quand nous voyons des proches bouleversés d'émotion, nous pensons les aider en niant ces ressentis : "*Tu n'as pas besoin d'avoir peur pour cela...*" ou encore face à quelqu'un en colère : "*Calme-toi, il n'y a pas de raison...*" ou encore à un enfant : "*arrête de pleurer, tu es ridicule !*" Or, quand c'est nous-mêmes qui sommes dans la peur, la colère ou les larmes, nous savons bien que ce genre de paroles de déni ne font qu'amplifier notre malaise, parce que nous ne nous sentons pas compris et accueillis dans notre malaise. Et quand nous-mêmes nous prononçons ces phrases de déni, soi-disant pour calmer et rassurer, c'est plutôt parce que le malaise de l'autre nous perturbe, soit que nous ne sachions pas quoi lui dire, soit que sa peur ou sa colère déclenche notre propre peur. Loin d'aider et de calmer, **ce déni des ressentis est comme un déni de la personne** dans ce qu'elle vit sur le moment. Car les ressentis qui nous traversent sont toujours vrais ; ils ont toujours des raisons d'être qu'il faut mettre au jour ; ils manifestent toujours des besoins insatisfaits qu'il faut nommer.

ACCUEILLIR ET TRAVERSER POUR CANALISER

Ce qui est écrit ci-dessous sur la manière d'accueillir l'émotion de l'autre, je peux aussi me l'appliquer à moi-même lorsqu'il s'agit d'accueillir et de canaliser ma propre émotion...

D'abord **accueillir les ressentis** : face à la colère, je ne vais plus dire "*Calme toi, il n'y a pas de raison*". Je vais dire au contraire : "*C'est quoi ta colère ?*" ou "*Qu'est-ce qui te fait peur ?*" ou "*Je te sens excédé (ou meurtri, ou triste ou...)*." Et je vais laisser l'autre exprimer les raisons de sa colère ou de sa peur.

.../...

Je peux tout écouter, sauf les éventuelles insultes ou violences qu'il projetterait sur moi. Je peux tout écouter, même si je ne suis pas d'accord avec lui parce que ça vient de ses propres interprétations, même s'il me semble avoir donné trop d'importance à quelque chose qui me paraît être un détail. Surtout je ne vais pas l'interrompre en lui disant qu'il se trompe. Car en me disant sa colère ou sa peur, il ne me dit pas l'objectivité des faits et des situations : il est en train de me dire comment il vécu cette situation, ce que ça lui a fait, ce que ça a réveillé en lui... Et parce qu'il est différent de moi, il est légitime qu'il n'ait pas vécu cette situation de la même manière que moi.

La plupart du temps, **en exprimant les raisons de sa colère ou de sa peur, la personne se calme ou se rassure** lui-même parce que je le laisse vider le trop-plein qui rendait pour lui la situation insupportable. Il se calme lui-même, parce que mon écoute lui permet de refaire le lien entre son cœur et sa tête : l'émotion qui le débordait empêchait sa tête de penser. Quand je l'invite à parler de ses ressentis, il va commencer à balbutier car pour trouver les mots, il doit faire appel à sa capacité à analyser et à penser. Ce faisant, il rétablit le lien entre son cœur qui déborde et son cerveau qui peut à nouveau faire son travail d'analyse et de mise à distance, et donc commencer à canaliser ses affects.

Lorsque les ressentis ont été accueillis et exprimés, il reste à **les traverser jusqu'à la découverte des besoins insatisfaits**. Récemment, François, un participant à une formation, disait avoir été blessé par la réaction de son père : quand il avait voulu dire à son père qu'il choisissait un métier d'informaticien, son père lui avait répondu : *"Être toute la journée derrière un ordinateur, ce n'est pas un métier !"* François s'est senti profondément blessé, au point que plusieurs années après, il ne parle toujours pas métier avec son père.

Poursuivant la discussion avec François, je lui demande en quoi cette remarque de son père - dont il savait qu'il n'approchait jamais un ordinateur - l'a si fort blessé. François me regarde, une émotion monte sur son visage et dans sa voix, et il me dit : *"Parce que l'informatique, c'est ma passion"*. Sa passion, son besoin, la manière dont il s'accomplit... *"Si la remarque de ton père t'a tant blessé, c'est parce que ça touchait ton besoin d'accomplissement ."* *" Mais oui, c'est vrai,"* me dit François, *"j'en rêvais depuis toujours de l'informatique... alors que pour mon père l'ordinateur est un objet qu'il ne connaît pas et dont il a peur."* Reconnu dans son besoin, ce fils est même capable pour la première fois d'accueillir le ressenti de son père qui l'avait tant blessé.

Un peu plus tard dans la journée, François reviendra me dire ceci : *"En plus mon père était agriculteur, et quand j'habitais chez lui, j'étais le seul de ses enfants à participer aux tâches agricoles... Alors mon père a toujours espéré que je reprendrais la ferme !"* Ayant nommé son propre besoin et sa passion, ce fils peut maintenant accueillir et reconnaître le besoin déçu de son père qui aurait tant voulu transmettre sa passion à son fils...

Traverser l'émotion jusqu'au besoin, **jusqu'à identifier le besoin qui a déclenché cette émotion...** et donc ensuite **trouver les moyens concrets d'affirmer la légitimité de ce besoin et de le satisfaire**.

Ça y est, vous n'avez plus peur de vos émotions et vous savez quoi en faire ?
Entraînez vous... Vous allez grandir de l'intérieur et tenir debout !

Marc THOMAS, Consultant formateur en « Compétences relationnelles »
août 2016

Lire aussi : Que faire de mes émotions ?

<http://competences-relationnelles.com/IMG/pdf/TXT-Que-faire-de-nos-emotions.pdf>