



Les-infos n° 41

la newsletter du site <http://competences-relationnelles.com>

24 février 2013

**NOUVELLE ADRESSE à la Réunion** : Seule change l'adresse postale, à partir du 1<sup>er</sup> février 2013, le courrier doit être adressé à :

Marc THOMAS – Compétences relationnelles – Résidence Le Grand Bleu – B6 – 3 Chemin de la Ferme Avicole – 97419 LA POSSESSION

**Éditorial****CONFLIT :***comprendre plutôt que convaincre*

Souvent, quand nous sommes en conflit, nous nous épuisons à argumenter, à faire passer le message, pour que notre vis-à-vis comprenne. **Nous cherchons à le convaincre qu'il se trompe et que nous avons raison.** Le vis-à-vis en fait autant et chacun campe sur ses positions. C'est une guerre de tranchées : après avoir épuisé tous les arguments, chacun tire sur l'autre à boulets rouges, à coups de reproches et de jugements. Il s'agit de gagner et de faire perdre l'autre. En plus de l'épuisement, la rupture ou la violence sont les conséquences inéluctables de cette guerre de positions.

Exemple : « *Tu es passé à côté de moi sans me regarder. Tu ne voulais pas me voir et tu m'as évité. C'est toujours pareil avec toi, tu me considères comme un moins que rien. Tu pourrais au moins être poli.* »

Pour traiter un conflit sans violence, il faut **renoncer à chercher qui a tort et qui a raison.** C'est d'ailleurs très rare que les torts soient d'un seul côté. Le plus souvent, les responsabilités sont partagées.

**Plutôt que de convaincre, mieux vaut comprendre** pour quelles raisons nos avis ou positions divergent. Il s'agit d'une démarche de communication : chacun va alternativement écouter pour chercher à comprendre, puis s'exprimer pour expliquer les raisons qui conduisent à des positionnements différents : l'affrontement ne se fait plus en parlant de l'autre pour l'accuser, mais en parlant de soi-même :

- 1. Comment je vois la situation ?** Nos points de vue différents : ils nous opposaient ; dans l'écoute mutuelle, ils peuvent devenir complémentaires...
- 2. Qu'est-ce que ça me fait ?** Les impacts de la situation sont différents pour chacun : ils dépendent de nos spécificités, de nos histoires personnelles, de notre manière de réagir émotionnellement...
- 3. Quels intérêts, quels besoins vitaux ou quelles valeurs sont en jeu ?** Ces enjeux fondamentaux différents sont souvent non-dits et déterminent nos prises de position. Ils doivent donc pouvoir s'exprimer. Ils ne nécessitent pas un accord mais du respect.

Au départ, chacun s'arc-boutait sur sa version des faits ; nous pouvons maintenant valoriser nos différences pour **élaborer ensemble une troisième version, négociée et partagée.**

Exemple d'expression : « *Tu es passé à côté de moi sans me regarder* (expression du fait sans interprétation) : *peux-tu m'expliquer pourquoi ?* » ou dans une formulation plus complète : « *Quand tu es passé sans me regarder, j'ai pensé que tu ne voulais pas me voir (1), je me suis senti profondément blessé (2) car j'ai besoin d'être reconnu pour avoir confiance en moi (3).* »

Il faut être deux pour avoir une telle qualité de dialogue. Mais si l'un des deux seulement l'utilise, il y a de fortes chances que l'autre, ne se sentant plus attaqué, change aussi de posture... **M.T.**

**Boîte à outils**[Sur quoi communiquer pour traiter les conflits ?](#)

Photo MT

Hell-Bourg – Août 2012

« Tu ne vois pas le monde tel qu'il est, mais tel que tu es. » (Extrait du Talmud).

**Ces formations vous intéressent****MÉTRO-PÔLE :****Formation UNIVERSITE DE LORRAINE – SFLTV** ouvertes à tous- **S'AFFIRMER personnellement pour plus d'efficacité au travail** les 18-19 avril et 17 mai à NANCY [Renseignements ici](#)- **STRESS ET MAL-ETRE PROFESSIONNEL : savoir réagir de façon constructive** les 13-14 mai et 7 juin à NANCY [Renseignements ici](#)**PÔLE RÉUNION****Formations Marc THOMAS Consultant** ouvertes à tous.

Prise en charge par budgets formation de votre entreprise.

Inscriptions : [mthomas@competences-relationnelles.com](mailto:mthomas@competences-relationnelles.com)

- **Prévenir et traiter LES CONFLITS** à LA POSSESSION Ravine à Marquet les 7-8 mars 2013
- **S'AFFIRMER personnellement et professionnellement** à LA POSSESSION Centre les 25-26 mars 2013

**Formations SEDIFOP :**

- **Retrouver du sens, des priorités, des valeurs** de 8h30 à 17h à St Denis, Maison diocésaine, 16-17 mars
- Renseignements et inscriptions: 0262 90 78 24 ou [par mail](#)

**Formations des bénévoles du SECOURS CATHOLIQUE**

- **Ecoute et relation d'aide** les 27-28 février à St DENIS
- **Travailler ensemble quand on est différents** le 2 mars à PITON St LEU
- **Accompagnement individuel** les 14-15 mars
- **Animer une équipe dans un esprit coopératif** le 23 mars

**Marc THOMAS anime des formations professionnelles en février** pour Les Amis de l'Université de la Réunion (*Relations interpersonnelles*) – le SEDIFOP Réunion (*Oser parler, apprendre à dire*) – en interentreprises (*Communiquer efficacement dans les relations professionnelles*).

**Marc THOMAS**

☎ 2 rue des Deux Villes – 57420 SAILLY-ACHATEL ☎ 09 77 97 38 63 ☎ 09 72 14 17 50 ☎ 06 18 46 31 61

Pôle Réunion : Résid. Grand Bleu – B6 – 3 Chemin Ferme Avicole – 97419 LA POSSESSION ☎ 02 62 47 07 04 ☎ 06 93 41 96 62 ☎ 09 72 14 17 50

<http://competences-relationnelles.com> ✉ [mthomas@competences-relationnelles.com](mailto:mthomas@competences-relationnelles.com) Siret 488 147 786 000 21 APE 8559A FP n° 41 57 02521 57