



# Compétences relationnelles Caraïbe

**Séminaire Collège Ste Marie**

**Primaire - Fort de France**

**15 février 2019**

## **Vivre DES RELATIONS AUTHENTIQUES ET APAISÉES en situation professionnelle**

**Laëtitia ARIBO**

*Dirigeante*

*Compétences Relationnelles Caraïbe*



**Marc THOMAS**

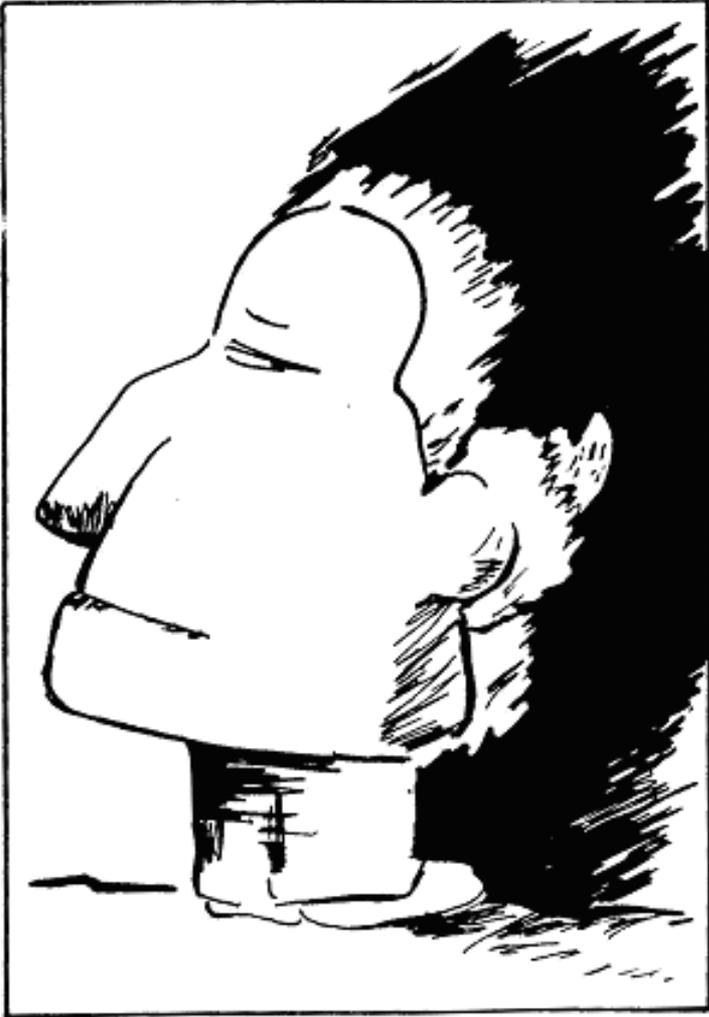
*Dirigeant*

*Compétences Relationnelles Océan Indien*

**Quel âge donnez-vous à cette femme ?**

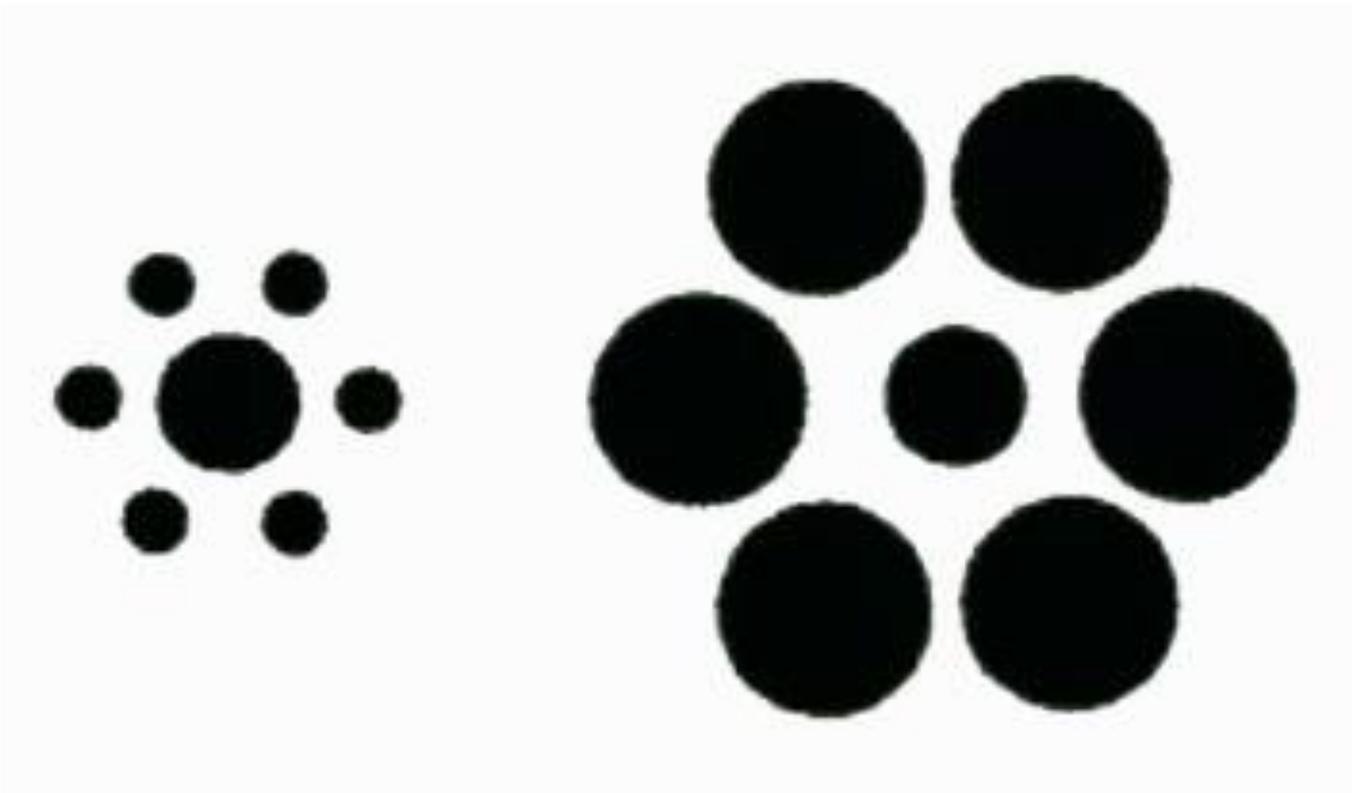


**Décrivez ce que vous voyez**





**Regardez les 2 cercles centraux**



**Lequel est le plus grand ?**

**Tu es la personne la plus égoïste  
que j'ai jamais rencontrée**



## Personne n'a tort ni raison !

Chaque jour dans les tensions interpersonnelles ou dans les situations de conflits, nous risquons de dépenser beaucoup d'énergie à vouloir **prouver à l'autre qu'il a tort et que nous avons raison**. Nous cherchons à le **convaincre**, à lui faire passer le message, à faire valoir notre bon droit...

Le problème c'est que l'autre cherche à en faire autant avec nous, convaincu d'avoir raison lui aussi ! Ainsi s'installent **des dialogues de sourds** où chacun, sur sa propre longueur d'ondes, veut être entendu de l'autre sans accepter d'entendre l'autre ! Chacun s'épuise dans cette volonté de passer en force, de faire pression, de gagner, d'avoir raison. Cela se termine par la victoire du plus fort toujours marquée de violence ou par **la rupture** du dialogue, voire de la relation.

Il y a une erreur fondamentale derrière ces dialogues de sourds : **l'erreur de croire que la vérité se réduit à ce que je vois, ce que je pense, ce que je comprends**. Faites un jour l'expérience, dans une situation relationnelle détendue : montrez une image ou un paysage à votre partenaire, et demandez-lui ce qu'il voit. Si vous le laissez décrire sa perception, vous serez probablement surpris en découvrant que, regardant la même image que vous, il n'y voit pas les mêmes choses, il met en valeur des détails que vous n'aviez pas vus et qui sont pour lui évidents et importants. Cette expérience nous permet de découvrir qu'aucun de nous ne voit tout ce qu'il y a à avoir. Chacun voit une partie qu'il repère en fonction de ses priorités à lui. De ce fait, à plusieurs, nous en, voyons davantage et pouvons devenir complémentaires.

Alors pourquoi donc continuons-nous à vouloir imposer notre point de vue ? Peut-être parce que nous avons peur d'avoir tort, d'être dévalorisés à nos propres yeux ou qu'on se moque de nous. Ou parce qu'on nous a appris que si « l'autre a juste », moi « j'ai faux » ! Or **nos deux visions sont justes, mais partielles et donc manquantes !**

Pourtant, il suffirait de dire à l'autre : « **voilà ce que je vois et ce que comprends, voilà ma position... Et toi, que vois-tu ? Que comprends-tu ? Quelle est ta position ?** » Ce faisant, plutôt que de s'affronter pour imposer « ma » vérité, plutôt que d'avoir peur de perdre, nos points de vue différents deviendraient autant de **ressources à partager**, de motifs de fierté d'avoir progressé ensemble, et autant d'occasion d'affûter ou d'ajuster notre regard.

Pour élargir l'espace de nos perceptions et pour assainir nos relations, il nous reste à « changer de logiciel » :

- Consentir au fait que je ne perçois pas la réalité telle qu'elle est : **je perçois la réalité à travers mon regard, mes attraits, mes rejets, mes peurs...** J'en ai une perception légitime, mais partielle et partiale.
- De ce fait, l'autre différent n'est plus un rival, mais une ressource : détendu et accueillant, je peux **voir ce qu'il voit et que je n'avais pas vu** : nous devenons complémentaires !
- Nous ne sommes plus dans une logique du « ou-ou » : ou j'ai raison, ou j'ai tort ; ou c'est moi ou c'est toi qui a raison et qui gagne... Nous entrons dans une nouvelle logique du « **et-et** » : je prends ce que je vois ET ce que tu vois de différent, je garde ce que je pense ET j'accueille ce que tu penses... **Le « ou-ou » construit des murs, le « et-et » ouvre des portes et élargit l'espace...**
- Nous pouvons continuer à coopérer, même dans la tension et le désaccord : « j'ai ma version des faits, tu as ta version des faits. Dans l'accueil réciproque de ces visions différentes, nous allons **construire ensemble une troisième version des faits enrichie**. Comme l'artisan ou l'artiste assemble les pièces différentes ou les couleurs pour construire son œuvre ; comme le cuisinier assemble les ingrédients pour cuisiner un plat. Il s'agit de bien plus que de trouver un compromis –même si c'est déjà bien ! - : grâce à nos différences, nous allons **devenir ensemble acteurs et créateurs de solutions innovantes**.



## Restaurer le dialogue

Françoise\* parle de son fils adolescent : depuis quelques mois, il ne parle plus. Il travaille bien à l'école, mais lorsqu'il rentre à la maison, il va directement dans sa chambre, et il n'en sort que pour manger. Françoise lui reproche ce silence, et tel ou tel de ses comportements qui ne lui conviennent pas.

Mais elle souffre de cette situation et se trouve totalement démunie, craignant que son fils aie de mauvaises fréquentations et se mette à faire des bêtises comme le font d'autres adolescents. Alors elle multiplie les mises en garde, elle interroge son fils pour vérifier qu'il ne fait pas de bêtises, elle lui demande sans cesse pourquoi il s'enferme dans sa chambre. Mais **elle se heurte toujours au même silence.**

Dans le même temps, Françoise participe à une formation professionnelle à la gestion de conflits. Elle y apprend les dégâts causés par les reproches et les accusations projetées sur l'autre. Elle y apprend aussi à « **parler en je** », c'est-à-dire à exprimer ce qu'elle a perçu des faits, ce qu'elle ressent, ce dont elle a besoin, ce qu'elle demande à l'autre ou ce qu'elle refuse... **On lui avait tellement appris qu'il ne fallait pas dire « moi je » qu'elle s'en sortait avec des « tu » accusateurs qui finissaient par tuer la relation.**

De retour chez elle, elle s'est mise à « parler en je » et à **exprimer ses ressentis** devant son fils. Elle raconte : « *J'ai mis ce qui faisait mal à plat.* » Elle disait ses préoccupations, ses espoirs, ses souffrances, elle parlait de ses émotions... Quelle ne fut pas surprise de voir son fils rester là pour l'écouter, puis lui répondre qu'il était là et qu'elle n'était pas toute seule avec ses difficultés.

Loin de repartir s'enfermer dans sa chambre comme avant, **son fils s'est ensuite mis à parler aussi de ce qu'il vivait** à l'école : ses copains qui lui reprochent de ne pas venir avec eux fumer de la drogue ou boire de l'alcool, l'étonnement de ses copains parce qu'il n'avait pas de copine... Et puis il a dit aussi qu'il voulait repartir dans la région où ils vivaient avant parce qu'il avait laissé là-bas ses meilleurs copains.

**Et depuis ce jour où Françoise a quitté le « tu » accusateur pour le « je » qui exprime, un dialogue régulier s'est réinstauré avec son fils.** Elle discute avec lui de son orientation scolaire et il accepte de faire avec elle les démarches nécessaires pour préciser cette orientation. Elle peut aussi lui dire son désaccord, et même parfois les limites ou les règles que tout parent peut poser à son enfant... Cette juste autorité n'interrompt pas le dialogue, mais elle s'intègre dans une relation nouvelle où chacun peut être lui-même et exprimer ce qui est important pour lui, **dans le respect et l'écoute mutuels.**

Merci à toi, Françoise, et à ton fils, de nous montrer qu'il **est toujours possible de reprendre le dialogue.** Entre vous deux, c'est allé vite, car ton fils était lui aussi dans l'attente d'un dialogue où il se sentirait respecté. Ce n'est pas aussi facile pour tout le monde : l'habitude prise de se taire a pu figer toute parole, ou bien les tensions sont si fortes que la méfiance ne disparaît pas du premier coup.

Et pourtant, chaque fois qu'une personne quitte les reproches pour exprimer ses propres ressentis, l'autre encore dans la méfiance est surpris par le changement de posture. Le moment venu, cela rendra possible la restauration progressive d'une relation. Un regard bienveillant permet d'entretenir l'espoir, d'attendre patiemment que vienne le moment... et de continuer à s'exprimer de façon sereine et constructive.

**Marc THOMAS - Consultant Formateur en « Compétences relationnelles »**

Avril 2014

Ecrire à l'auteur : [mthomas@competences-relationnelles.com](mailto:mthomas@competences-relationnelles.com)

# Renoncer aux reproches et aux jugements...

Marc Thomas



Devenir humain

Les reproches et les jugements **pourrissent bien des relations**. Les couples, les familles, les équipes de travail en savent quelque chose !

Souvent en situation de tension, **chacun parle de l'autre pour le juger ou lui faire des reproches**, ou pour le convaincre qu'il se trompe : ceci ne fait qu'amplifier la tension. Parfois, pour éviter les conséquences désastreuses de ces reproches et de ces jugements, nous préférons **nous taire, accepter, nous soumettre...** mais à quel prix ! Car le silence nous enferme dans les rancœurs et les blessures et détruit la relation à petit feu.

Il est pourtant simple de sortir des reproches et des jugements, à condition d'accepter de se rééduquer en s'entraînant à utiliser des outils relationnels accessibles à tous. Ils permettent de dénoncer les actes sans juger les personnes, de sortir du silence pour nous exprimer sincèrement, sans peur ni agressivité.

Le premier « outil » relationnel consiste à **distinguer l'acte et la personne**, dans deux directions :

- **porter mon regard vers l'autre** : habituellement, **je juge la personne... à cause ce qu'elle a fait** ; je vais maintenant renoncer à juger la personne, mais pouvoir parler de qu'elle a fait : « *tu ne fais jamais attention à moi* » devient : « *quand es rentré dans le bureau, tu ne m'as pas dit bonjour, et cela arrive souvent* ». Ou encore : « *tu es nul...* » devient : « *ton devoir vaut zéro car tu as fait 10 fautes ; pourtant je sais que tu es capable de faire mieux* ».
- **porter mon regard vers moi** pour **distinguer les faits et ce que ça me fait** ; en effet, le reproche ou le jugement que j'adresse à l'autre ne vient pas d'abord de l'acte qu'il a posé, mais de son impact sur moi : selon les moments, les personnes et les circonstances, la même insulte peut me faire rire ou me blesser. L'acte ou l'insulte n'est que le déclencheur, ma réaction exprime la manière dont je le reçois : je peux réussir à me protéger en laissant à l'autre la responsabilité de ses actes et de ses paroles ; ou je les laisse entrer en moi et les prends pour moi... Ma réaction qui s'adresse à l'autre en terme de reproche ou de jugement ne parle que de moi, de mon ressenti, de ma blessure. Pour mettre en œuvre cet outil, je peux me retirer momentanément de la relation pour **écouter ce que ça me fait** sur le moment, ce que ça fait résonner en moi de vieilles blessures, et pour **en prendre soin** sans le projeter sur l'autre.

Le deuxième « outil » relationnel est la conséquence directe du précédent : il s'agit de **renoncer à parler de l'autre** pour **parler des faits** et pour **oser parler de soi**. Quitter les reproches et les jugements, c'est **renoncer au « tu » qui accuse et qui juge l'autre pour choisir le « je » qui exprime ce que je vis**. Par exemple, « *tu m'as blessé* » devient : « *quand tu as dit ceci..., j'ai été blessé parce que cela a touché quelque chose de très*

*sensible en moi* » ; ou encore : « *tu ne m'écoutes jamais* » devient : « *j'ai quelque chose à te dire, ça fait plusieurs fois que j'essaye de te parler mais je n'y arrive pas* (ou éventuellement : *je ne te sens pas disponible*) *et cela me perturbe* ».

Cette invitation à parler de soi peut nous faire hésiter et faire réagir le partenaire : est-ce judicieux de se mettre en avant ? de parler de soi comme si on était le centre du monde ? de s'imposer à l'autre comme si nous possédions la vérité ? Or il ne s'agit pas du tout de cela. Parler en « je » n'a pas pour but de m'imposer à l'autre, mais d'exister dans la relation : non pas imposer un « moi je » qui voudrait avoir raison et qui mépriserait l'autre, mais sortir du silence ou du reproche pour exprimer ce que je vis, ce que je ressens, ce que j'attends... Il s'agit d'oser parler pour m'affirmer comme sujet et acteur et d'inviter l'autre à en faire autant. Comment s'y prendre pour parler de soi sans apparaître prétentieux ?

C'est ici qu'intervient le troisième « outil » relationnel : il consiste à utiliser les quatre étapes d'une communication garantie sans violence (et donc sans reproche ni jugement), telle que l'a présentée Marshall Rosenberg : chacun peut **énoncer sa perception des faits, dire ce que ça lui fait, exprimer ce dont il a besoin**, et enfin **négoier avec l'autre les diverses manières de satisfaire ces besoins**. Par exemple : « *quand tu as dit que j'étais nul, je me suis senti blessé, parce que j'avais besoin d'être soutenu-reconnu-valorisé..., et je te demande de me signaler mes erreurs sans me juger ni me rabaisser... Et toi, peux-tu me dire comment tu as vécu cette situation ?* »

Dans ce type de langage, les erreurs peuvent être dénoncées de façon objective, mais il n'y a plus de place pour les reproches et les jugements subjectifs, car **chacun peut parler à partir de ses ressentis et de ses besoins et écouter ceux de l'autre**.

Voulez-vous essayer ? **Prenez le temps de vous entraîner** à utiliser chacun de ces outils. Essayez d'abord dans des situations pas trop difficiles et observez ce qui se passe dans la relation quand vous réussissez à remplacer les jugements par l'expression de vos ressentis et de vos besoins : vous allez rapidement vous sentir mieux, voir se développer une plus grande confiance en vous et même faire baisser la tension dans la relation. Observez aussi vos réactions quand l'autre vous juge ou vous reproche : grâce à ces « outils », vous allez découvrir que vous ne cherchez plus à vous défendre comme avant ; en effet, **vous êtes moins touché car vous laissez à l'autre la responsabilité de ses reproches et de ses jugements** qui ne parlent que de lui et de ses ressentis.

Une vie nouvelle s'offre à vous,  
libérée et assainie de tout reproche, de tout jugement :  
**vous pouvez enfin être vous-même au milieu des autres !**

Dans l'esprit du livre :

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

En vente auprès de l'auteur :

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

Marc THOMAS - février 2016

<http://competences-relationnelles.com>

# Passer des reproches au dialogue

Nous traversons tous **des périodes de tensions interpersonnelles**.  
Nous passons alors notre temps à faire des reproches à l'autre,  
à parler de lui en l'accusant et en le jugeant,  
dans un climat d'agressivité et de pression.

Pour sortir de la spirale infernale qui conduit à la dénonciation  
et au jugement, **il suffirait que chacun parle de lui-même :**

« *Tu as tort* » pourrait devenir « *j'ai vu et compris ça !  
Et toi qu'as-tu vu et compris ?* »  
« *Tu m'as blessé* » pourrait devenir : « *Quand tu dis cela, je suis blessé.* »  
« *Tu racontes n'importe quoi* » pourrait devenir : « *Je ne suis pas  
d'accord avec toi.* »  
« *Tu ne m'écoutes jamais* » se dirait : « *J'ai besoin de te parler,  
quand peux-tu m'écouter ?* ».  
« *Tu te moques de moi* » deviendrait : « *Je ne me sens pas respecté.* »

Continuez la liste... Entraînez-vous à « parler en Je »...

**Passe du « Tu » au « Je »** et constate les effets :

**Je me respecte moi-même :**

Je peux parler de moi, de mes constats,  
de mes ressentis et de mes besoins,  
je peux exprimer mes demandes et propositions.

**Je quitte le terrain de l'agressivité** en ne parlant plus de l'autre  
sous forme de reproches et de jugements.

J'ai donc davantage de chances  
qu'il ne me retourne pas cette agressivité...  
D'abord surpris par mon changement de posture,  
il peut être davantage prêt à reprendre un dialogue apaisé.

**Je commence à traiter le problème :**

je peux distinguer l'impact de la situation sur moi :  
ma perception, mes ressentis, mes limites, mes refus...

Et je suis davantage prêt à entendre quelle était l'intention de l'autre :  
voulait-il vraiment me blesser ? ou ses paroles ont-elles fait résonner  
en moi des douleurs mille fois ressassées ?

Et même si l'autre était vraiment agressif, le fait de pouvoir exprimer  
mon ressenti et mes limites me permet de me sentir davantage  
protégé : je vais découvrir que son agressivité ne parle que de lui  
et de son mal-être.

**Je facilite la restauration du dialogue**

Dire « Je »... non pas « J'ai raison » ni « Je suis le meilleur »  
car ce serait implicitement juger l'autre..  
Dire « Je » pour permettre à chacun d'exister et d'exprimer  
ce qui le traverse, sans interprétations ni jugements.  
Dire « Je » pour pouvoir écouter l'autre dire son propre « Je »...

« *Le tu tue* » disait le psychologue Gordon.

**Les « Je » partagés suscitent le respect de chacun et permettent  
à la relation de se construire dans la sérénité et la complémentarité.**



Laëtitia ARIBO – [laribo@competences-relationnelles.com](mailto:laribo@competences-relationnelles.com) - 0696 55 31 59

Marc THOMAS – [mthomas@competences-relationnelles.com](mailto:mthomas@competences-relationnelles.com) - +262 693 419 662



Documents à télécharger ici :

<http://competences-relationnelles.com/documents-formations-caraibe/>

ou : <http://competences-relationnelles.com/>

→ onglet CARAÏBE puis onglet Documents FormationsCaraïbe