



# Compétences relationnelles

Les-infos n° 33

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

26 mai 2012

## PRENEZ LA PAROLE !

« Les-infos » : votre newsletter ! N'hésitez pas à proposer vos contributions, à faire connaître une formation, à signaler un livre, un article... Adressez vos propositions [par mail](mailto:par_mail)

### Éditorial COMMUNIQUER sereinement en situation difficile

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 Marshal 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 RESENTIS, 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 aujourd'hui...
- 3. De quoi j'aurais – tu aurais besoin pour être bien ?** Il s'agit ici des BESOINS humains fondamentaux tels que A. Maslow les a décrits : survivre, 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 force 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 3<sup>ème</sup> 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 !

M.T.

### Boîte à outils

Stratégies relationnelles en situation difficile  
par Marc THOMAS [à télécharger ici](#)



Photo MT

### La phrase

« Le conflit n'est pas un accident, mais bien un ingrédient de l'évolution et de la vie ». (Th. d'Ansembourg)

### Ces formations vous intéressent

#### PÔLE RÉUNION

##### Oser prendre la parole, pouvoir et savoir dire

Des formations en coopération avec le [SEDIFOP](#) Ile de la Réunion d'août à octobre 2012. Manifestez déjà votre intérêt [en écrivant ici](#).

##### Prévenir et traiter les conflits

Une formation organisée par Marc THOMAS Consultant et ouverte à tous, professionnels et individuels. Prise en charge des frais possible au titre de la Formation professionnelle continue. **Manifestez déjà votre intérêt [en écrivant ici](#).**

#### MÉTRO-PÔLE

##### - [Dynamiser les relations professionnelles](#)

les 11-12 juin + 2 juillet de 9h à 17h à Nancy. Formation organisée par Université de Lorraine – SFTLV et animée par Marc THOMAS. [Renseignements ici](#)

##### - [Accueillir les publics](#)

les 14-15 juin de 9h à 17h à Mulhouse. Formation organisée par Université de Lorraine - Medial et animée par Marc THOMAS. [Renseignements ici](#)

### Vous avez besoin d'une formation

**Faites-nous signe !** Nous organiserons avec vous une formation sur mesure, adaptée à vos besoins

**Marc THOMAS anime des formations professionnelles en mai** pour la Ligue de l'Enseignement 54 à Nancy (Conflits) - La Fédération des Centres Sociaux 57 à Uckange (Partenariats) - la Fonction publique Territoriale à Metz (Conflits) – l'Université de Lorraine (S'affirmer) et d'autres formations.