

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).