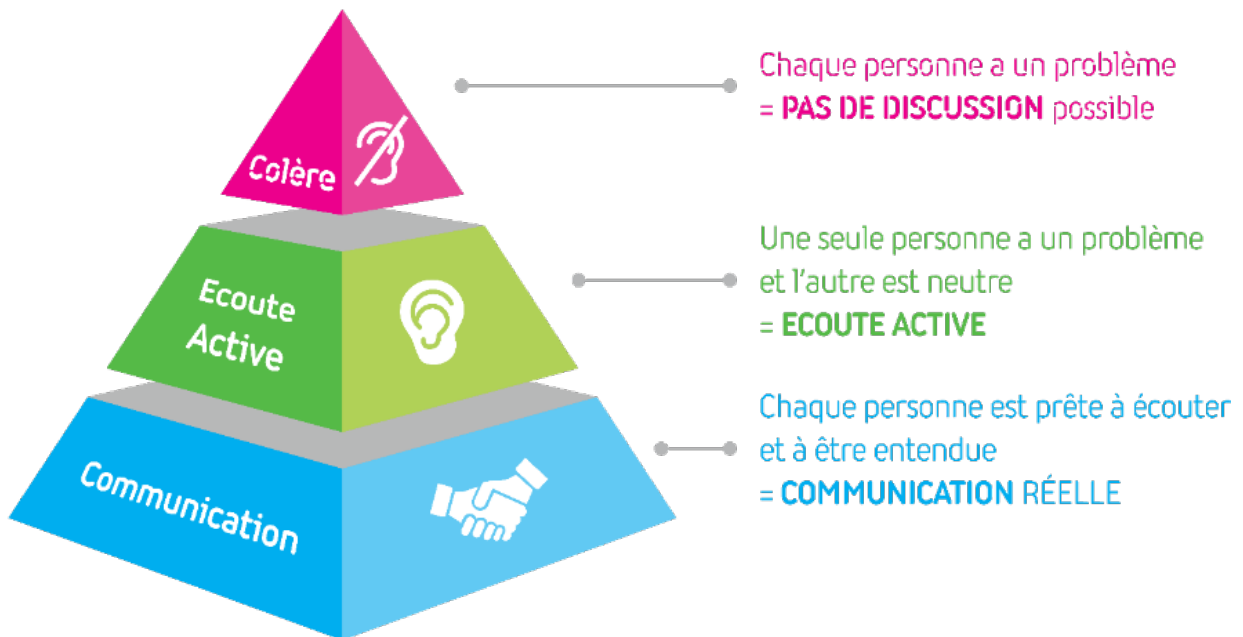


La PYRAMIDE de Communication

Nous voici maintenant arrivé-e-s dans la partie qui va me permettre de t'introduire à MON outil de base, celui de la *Pyramide de Communication*.

C'est en réunissant les apprentissages, les expériences et les compétences que j'ai acquises que j'ai construit cet outil et articulé ma formation continue.

Cet outil te permettra d'apprendre à encore mieux comprendre et gérer les situations que tu rencontres dans ta vie privée ou professionnelle.



Comme tu peux le voir, chaque étage de la *pyramide* illustre une phase dans laquelle on se trouve, du haut vers le bas, du *refus de communication* vers la *vraie communication*.

Je vais progressivement t'expliquer chacun de ces niveaux. Sois vigilant·e aux couleurs (et aux symboles), à la taille de chaque niveau. Tu verras que l'illustration est faite pour t'aider à t'en souvenir facilement.

Cet outil présente les **trois aspects de communication** :

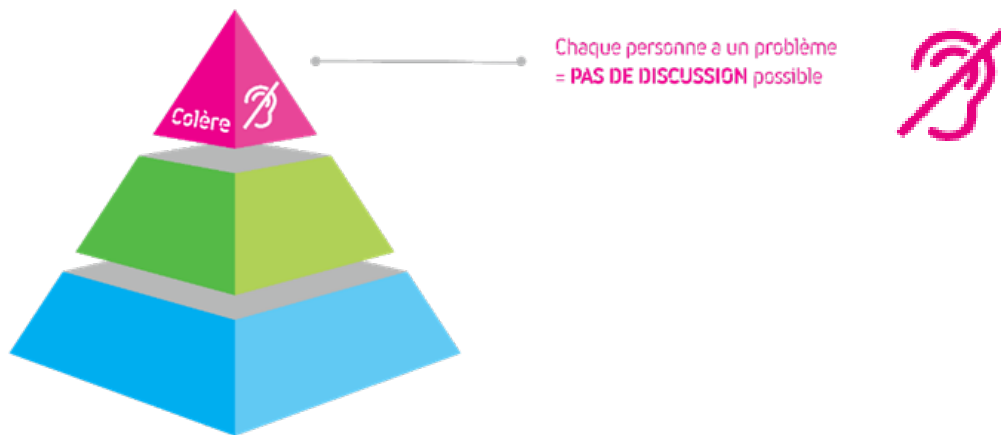
1. La **colère**
2. L'**écoute active**
3. La **communication**

Tu es peut-être surpris·e de voir que le niveau supérieur de la pyramide représente le niveau de la colère. Figure-toi qu'il y a une très bonne raison à cela.

La colère est un mécanisme de communication comme le silence ou la discussion, mais a une particularité qu'il est indispensable de bien comprendre. Durant ma formation à l'écoute active et pendant mes différentes phases de thérapies, j'ai pu approfondir et mieux assimiler les mécanismes de colère dans lesquels je tombais, par réflexe ou par habitude et qui me faisait énormément de mal.

Je pense donc qu'il est impératif de comprendre précisément ce qui se cache derrière et les conséquences qu'elle peut entraîner, insidieusement.

Niveau #1 - Colère



Comme tu peux le voir sur la représentation de la *Pyramide de Communication*, la partie qui représente la **colère** est tout en haut. C'est la **partie la plus petite**.

Cette représentation est volontaire et elle doit t'aider à voir un premier élément de la communication : la **colère** doit être réduite, elle doit être la plus courte possible et elle doit être évitée autant que faire se peut.

Décortiquons un peu l'**état de colère**.

Pour cela, je te propose de prendre le temps de te remémorer une ou plusieurs situation-s particulière-s dans la-lesquelles tu as été en colère ou tu t'es fait agresser par quelqu'un en colère et de te questionner :

- ? Comment te sens-tu quand tu « rentres en colère » ? Oui, je parle bien de « rentrer en colère ». Parce que normalement, cet état n'est pas celui dans lequel tu es en général.
- ? Envers qui as-tu ressenti cette colère ?
- ? Quel type d'interaction as-tu eu avec la personne envers laquelle tu étais en colère ?
- ? Quel sentiment ressens-tu en te rappelant cette colère ?
- ? Enfin, as-tu l'impression d'avoir progressé face à la problématique que tu avais à ce moment-là ?

Il y a de grandes chances que tu te rendes compte que ce moment de colère n'a rien apporté, ou a même envenimé la situation. En effet, l'état de colère équivaut à une fermeture complète et ne permet à aucun moment de construire quelque chose de positif.

Que ce soit une colère que tu exprimes vis-à-vis de toi-même ou de quelqu'un d'autre, elle est un moment de blocage. Cela signifie que tes sens sont *bloqués*, qu'ils ne sont *pas en mode de réception et d'ouverture*, mais en mode de fermeture, de non-réceptivité, de limitation complète. **C'est donc une phase qui ne va pas permettre de communication.**

Je tiens à insister sur un point ; trop souvent, en état de colère, différents facteurs se mettent en action comme l'agressivité, le ton de voix qui augmente, l'utilisation de mots déplacés et insultants, voire, d'attitudes et gestes violents.

Si tu prends un instant pour réfléchir à nouveau, poses-toi les questions suivantes, afin de bien prendre conscience de ces moments que tu as peut-être expérimentés ?

- ? Quelles critiques, quels mots agressifs et méchants as-tu prononcés à ce moment-là ?
- ? Et si tu y réfléchis un peu plus, crois-tu vraiment que ce que tu as dit était justifié ? Sincèrement, juste pour toi ? Était-ce la manière la plus adéquate de t'exprimer ?
- ? À part te donner un sentiment de soulagement temporaire, éprouves-tu toujours le même sentiment que celui exprimé durant cette colère ? N'as-tu pas maintenant des regrets ?

Soyons clairs : il y a de très fortes chances que, si tu es honnête avec toi-même, que tu reconnais que ce n'était vraiment pas ton heure de gloire et que tu as sans doute dit des choses que tu regrettes à présent. Et même si tu as exprimé certaines vérités, elles n'ont probablement pas été entendues parce que la personne qui a subi ta colère n'était sans doute pas prête à les accueillir avec l'ouverture et la bienveillance que tu obtiendrais lors d'une vraie communication.

Admettons que la personne en face de toi ait pu réfléchir à ce que tu as dit, avez-vous pris le temps d'en rediscuter calmement ? Si tu n'as pas pris un moment pour rediscuter, as-tu l'intention de le faire ou considères-tu que *le sujet soit clos* ? Et si l'autre ne change pas, n'accepte pas ce que tu lui as dit, comment vas-tu gérer la situation ?

Prends conscience d'un élément important : si ta colère était exprimée parce que tu voulais voir une situation changée, il est fort probable qu'elle seule ne changera rien. Si tu veux vraiment une progression, un changement, il va falloir, à un moment ou un autre, que tu puisses entrer dans un dialogue constructif et calme pour vraiment trouver une solution au problème. Il faudra d'ailleurs que tu sois prêt-e à un dialogue, à entendre l'autre, à construire une solution qui soit satisfaisante pour chacun, si tu veux vraiment que la situation change. Sans ces éléments, je doute fort que tu installes de vrais changements.

La colère est un état que chacun d'entre nous peut exprimer. Mais sois bien conscient-e que ce n'est pas un état de construction.

Trop souvent, la colère est soit un réflexe de protection, parce qu'il garde l'autre à bonne distance, ou un état dans lequel tu as progressé, parce que tu as réfléchi seul-e en laissant ton ressentiment prendre le dessus. Il y a d'ailleurs fort à parier que les raisons de ta colère ne sont qu'une interprétation personnelle d'une situation et pas rationnellement exacte. Prends bien conscience que la colère, qui est une explosion d'agressivité, peut laisser derrière elle des dégâts conséquents. Lorsqu'on est en colère, on est plongé dans l'incapacité d'entendre ce que l'autre a à nous dire. Dès lors, quel que soit le message que l'autre veut nous faire passer, même s'il est exprimé correctement et avec pertinence, la personne en colère n'est pas en état de l'entendre. Cependant, dès qu'elle entendra dans l'explication, un élément qu'elle pourra interpréter ou comprendre de travers, cela renforcera encore plus sa colère.

Il est donc impératif de bien comprendre pourquoi il est primordial de sortir de sa colère le plus vite possible. Voici ce que je peux te recommander :

1. **En état de colère, j'exprime des choses que je ne pense pas vraiment.** J'exagère et j'exacerbe tous les sentiments que j'exprime avec violence. Et parce que je transmets mon message avec beaucoup d'agressivité, voire de la haine, je blesse l'autre et positionne tout le monde dans une communication fermée.

Il est très fréquent que lorsque je me calme après une crise de colère, je me mette à regretter ce que j'ai dit. Je me rends compte que mes mots ont dépassé ma pensée et que je n'avais pas le droit d'être si agressif-ve. Si mes excuses vont, je l'espère, pouvoir effacer l'ardoise, mon agressivité va fort probablement laisser des traces et, que je le veuille ou non, modifier la relation que j'ai avec l'autre.

À moins de vouloir vraiment blesser quelqu'un volontairement, cette attitude est à éviter autant que faire se peut.

2. **En état de colère, je ne suis pas en mesure d'écouter** et donc, je dois mettre un terme à cette phase le plus vite possible : même si je ne suis pas l'initiateur de cette colère, comme je me rends compte que je la sens monter de plus en plus parce que je ne suis pas d'accord avec ce que j'entends, je décide de *quitter la discussion* à n'importe quel moment.

Il est effectivement important de bien comprendre que personne n'est obligé de subir la colère de quelqu'un. Nous avons tous le droit de quitter cette situation, de nous protéger de cette agression et de refuser de participer dans ce type de rapport.

Cela vaut autant pour l'agresseur que pour l'agressé-e. Si à un moment je me rends compte que je me suis mis en colère et que je suis occupé-e à escalader dans mon état, je peux y mettre un terme, même au milieu d'une phrase.

De cette manière, quelle que soit la personne qui met un terme à la situation, cela permet d'éviter de tomber dans la phase d'insultes, de reproches et d'agression, qui arrivent souvent très vite en état de colère. Autant éviter de se faire du mal ainsi qu'aux autres.

Une condition impérative à cette décision est de s'éloigner physiquement. C'est nécessaire pour assurer de ne pas laisser la colère redémarrer. Ainsi, nous permettons à chacun de *digérer* un peu la situation, de faire retomber la pression et de reprendre son calme et son bon sens.

Tu commences à comprendre que la colère ne t'apporte rien, qu'elle ferme la communication et que si la personne en colère permet de *relâcher la pression* qu'elle a accumulée, cela ne veut pas dire pour autant que ce moyen est utile. Dès lors, parce que tu as le droit de ne pas rester dans une situation de colère, tu as le droit d'y mettre fin à tout moment, quand tu le décides. Voici comment tu peux appliquer ce principe.

La méthode qui permet de quitter une phase de colère se compose de trois éléments que tu dois appliquer ensemble. Quand tu prends la décision, en plein milieu d'une situation de colère, de quitter celle-ci, applique ces **trois phases consécutives** :



1. **Faire un T (Time-Out)** avec ses deux mains pour signifier « Stop, je ne veux plus continuer cette situation ».
2. **Exprime simplement** le fait que tu ne restes pas, que tu vas quitter cette situation et si possible, utilise un message JE pour le faire. Sois brève et claire.
3. **Éloigne-toi physiquement.** Mettre de la distance, changer de pièce, quitter l'endroit, permet de ne pas réactiver la colère parce que l'autre reste à proximité. Cette action, permet à tout le monde de se calmer et de reprendre un peu le contrôle de la situation et de relativiser.

Une fois que tout le monde sera calmé, quand chacun sera en mesure d'accepter de discuter du problème calmement, en écoutant ce que l'autre a aussi à dire, idéalement, il faudra discuter de ce problème et de ce qui a provoqué la colère. Il est important de comprendre que seul ce dialogue, honnête, sincère, permet de clarifier une situation, de solutionner un problème, de mettre en place la manière de faire face à des situations similaires sans retomber dans cette attitude négative.

Si tu constates qu'il y a vraiment un problème à régler, n'hésite pas à utiliser la **méthode de résolution de conflit sans perdant** pour y parvenir.

Si c'est au téléphone que la colère a eu lieu ou même par messages interposer, il faut définir le moment où tu dis stop et couper court à la conversation. Si tu choisis de mettre un terme à la conversation en plein milieu de la colère, de quitter la situation parce que tu n'es pas d'accord de continuer à te faire agresser, tu peux soit l'exprimer pour que l'autre l'entende, si tu parviens à parler ou tu peux choisir de « raccrocher ». Toutefois, si tu n'as pas pu t'exprimer et que tu as mis un terme à la conversation en raccrochant le téléphone, envoie un message clair dans lequel tu indiques que tu ne peux pas continuer dans ces conditions, que tu es disponible pour en discuter calmement quand *la pression sera retombée*.

Je sais que dans le feu d'une colère, d'une discussion agressive, tu ne peux pas penser à ces moyens, mais crois-moi, maintenant que tu sais qu'ils existent et que tu as le droit de les utiliser, tu verras que tu t'en souviendras, au moment opportun.

TU choisis quand sortir de la colère quand TU T'AUTORISES de TE mettre en priorité et pas la colère de l'autre.

Sois bien conscient-e que pour certaines personnes, il faudra peu de temps pour se calmer, mais pour d'autres, il faudra sans doute quelques heures, voire parfois plusieurs jours. Quel que soit le temps dont chacun-e aura besoin, il faut accepter cette phase de transition qui permet aussi de réfléchir à ce qui a provoqué la colère et au fond du problème qui va devoir être discuté calmement.

Dans ce cas précis, où nous avons deux protagonistes qui ont un problème l'un vis-à-vis de l'autre, il n'y a pas d'écoute active possible. En effet, l'écoute active n'est possible que lorsqu'une des personnes n'a pas

de problème ni de lien direct avec une situation qui pose un problème pour l'autre. Or dans ce cas, même si on a subi une colère et qu'on ne l'a pas provoquée, cela reste une situation conflictuelle ou l'attitude de l'un comme de l'autre n'a pas pu éviter la confrontation.

Il est donc bien clair que le seul moment où un dialogue va pouvoir se mettre en place est la phase de la pyramide qui s'appelle *communication* et qui demande que les deux intervenants soient en état de s'exprimer correctement et aussi d'écouter. Il faudra donc accepter que chacun des intervenants puisse être dans cet état, quel que soit le temps que cela puisse prendre pour l'un comme pour l'autre.

Pour te permettre de comprendre un aspect de la colère que je trouve compliqué et insidieux, je vais t'expliquer le processus évolutif que j'ai dû comprendre et mettre en place pour sortir d'un *réflexe de colère* que j'avais développé à l'âge adulte, dans les premières années de mon mariage.

Chaque mois, comme une mauvaise habitude qui ne passe jamais, j'explosais, le plus souvent le soir, quand mon mari rentrait finalement à la maison.

La première fois que j'ai pris conscience de cette situation, c'est un soir où j'avais une fois encore piqué une colère. Lorsque je semblais avoir épuisé tous les sujets de grief, mon mari me demanda laconiquement : « Ça y est ? Tu as fini ? » et lorsque je ne répondis pas, me lança avec une bonne dose de dédain : « Bon ! Et bien au mois prochain alors ».

J'étais abasourdie, horrifiée et consternée. Comment osait-il me traiter avec autant de dédain ? Mais surtout, était-ce vrai ? Avais-je l'habitude de piquer une colère tous les mois ? Au milieu de mon étonnement, je me suis mise à réfléchir et je me suis rendu compte qu'il avait raison. J'avais effectivement tendance à piquer des colères régulièrement et même si je ne le voulais pas, car je sais que je faisais attention de rester calme, je ne pouvais pas m'empêcher d'exploser à un certain moment.

Comme j'avais commencé une thérapie quelques mois plus tôt, j'ai profité de l'occasion pour en discuter avec ma thérapeute et nous avons pu identifier deux éléments qui expliquaient mon mécanisme :

1. **J'emmagasine du ressentiment.** Cela signifie que, comme j'avais appris à me taire et accepter des situations, même quand je n'étais pas d'accord, je continuais à me comporter comme dans mon enfance. Cette réaction est vraiment très mauvaise, car il est garanti qu'à un moment, et très souvent à un moment qui n'a pas trop de sens, je finisse par exploser, comme la pression d'une bouilloire qui fait finalement sauter le couvercle. Et c'est vrai que je me rappelais tous ces moments, quand j'étais adolescente, où j'avais explosé de colère, seule dans ma chambre, frustrée et furieuse, mais totalement incapable de pouvoir en parler.
2. **Je n'exprime pas ce que je ressens quand c'est nécessaire.** La thérapeute m'expliqua que c'est au moment où le problème, la frustration a lieu que je dois, coûte que coûte, exprimer mon désaccord. Ainsi, j'ose expliquer mon point de vue, mon désaccord par rapport à une situation, je suis alors en mesure de le faire plus calmement. Je peux entrer en dialogue, et non pas en colère. Je dois apprendre à m'autoriser simplement à donner un avis et argumenter éventuellement face à une situation, tout comme mon mari peut le faire.

Si au lieu de le faire, je me tais, j'emmagasine du ressentiment qui progressivement grandit et explosera à un moment inadéquat. Ce faisant, je biaise mes relations, je ne suis pas honnête avec moi-même ou l'autre et je complique, sans le vouloir, mes relations avec l'autre.

Sauf dans des situations vraiment rares, je n'ai plus besoin d'utiliser la colère pour m'exprimer aujourd'hui. Certes, je garde toujours certains réflexes ancrés en moi, car je ne parviendrai sans doute pas à tout maîtriser. Mais j'essaie, chaque fois que je me retrouve dans ce type de situation de les éviter. Le fait même d'être consciente que cela peut arriver, de les comprendre et de savoir ce qu'elles apportent de négatif me permet aujourd'hui de rester vigilante et de continuer à progresser.

Un des changements les plus importants est celui de pouvoir exprimer mon mécontentement, ma surprise, ou simplement mon désaccord quand quelque chose se passe. Bien entendu, parfois, on peut se trouver dans une situation qui ne donne pas la possibilité de rentrer directement dans une discussion. Par

exemple, je me trouve dans une réunion et je ne suis pas d'accord avec une personne. Je vais sans doute devoir attendre avant de discuter de ce problème.

Mais en général, quand c'est possible, il est indispensable d'exprimer directement ce que l'on ressent et qui pose éventuellement un problème. Il s'agit d'appliquer, dès que je suis attentive, le principe du message JE. J'essaie de rester constructive et de ne pas être trop négative dans ce que j'exprime.

Je n'y parviens pas toujours bien entendu. Il m'arrive parfois d'avoir des réactions « à chaud », qui ne me laissent pas le temps de faire attention, parce que, je le reconnais, dans certaines situations, je n'ai pas encore assez travaillé ma vigilance. Mais dès que je m'en rends compte, je corrige le tir et je reprends une attitude constructive.

L'élément essentiel ici est que j'ai appris à m'exprimer. Je ne m'enferme pas dans le silence en accumulant de l'aigreur et de la colère. Et je sais que depuis que j'ai appris à exprimer mon avis tout comme les autres le font, au moment des discussions et des problèmes, je n'ai plus besoin de *faire de colères* pour exprimer mon désaccord.

C'est une clé essentielle de communication que tu dois bien comprendre. Elle est plus essentielle pour toi que pour ton interlocuteur.

N'hésite pas à prendre un moment et à réfléchir à tes propres situations de colère.

- ? Sont-elles similaires à celle que tu viens de lire ?
- ? Peux-tu identifier des situations dans lesquelles tu as tendance à ne rien dire, même si tu es vraiment en colère, même si tu n'es pas du tout d'accord avec ce qui se dit ou ce qui se passe ?
- ? Si c'est le cas, as-tu aussi tendance à accumuler des ressentis, du mécontentement qui fait que la colère se met à grandir ?
- ? As-tu un autre moyen pour relâcher cette pression qui grandit en toi ?

Pour certaines personnes, le mécanisme de la colère est bien en place et il n'est même pas questionné. Pour d'autres, qui en ont pris conscience, elles ont éventuellement mis en place des exécutoires. Le sport est un moyen efficace pour permettre d'évacuer cette colère. Aller courir, se muscler, jouer un match de tennis, ou même simplement, se promener dans un bois pour se reconnecter à soi sont autant de moyens très intelligents et sains de relâcher la pression.

Le fait d'aller se promener ou d'aller pratiquer un sport va te donner la possibilité de prendre un certain recul par rapport à la situation dans laquelle tu te trouves. Pratiquer un sport permet de gérer le stress, la colère, le mécontentement, l'amalgame de ressentiment que tu as et de trouver un moyen de l'évacuer sans que cela ne devienne une expression agressive vis-à-vis de quelqu'un.

Par exemple, un sport exutoire pour les gens qui sont vite en colère est la boxe. C'est un sport qui favorise l'évacuation du stress et des sentiments de colère. De plus, tu le sais, le sport est un moyen, scientifiquement prouvé, qui te permet de produire des *endorphines*¹. Or, qu'est-ce que les endorphines font ? Elles te permettent d'être de bonne humeur ou en tout cas elles ont un effet chimique positif dans ton cerveau. Donc, pratiquer un sport quand tu es une personne qui a tendance à être souvent mécontent-e, qui vit régulièrement des situations de stress et qui risque d'accumuler des ressentis négatifs, peut être effectivement un moyen de relâcher la pression sans agresser personne.

Maintenant, pourquoi ne t'exprimes-tu pas au moment où tu n'es pas d'accord ?

Peut-être tout simplement parce que tu n'en as pas l'occasion. Prenons un exemple tout simple. Imaginons que dans le cadre de tes activités professionnelles, tu as un boss qui a tendance à se mettre très facilement en colère sur les personnes avec lesquelles il travaille. Quels que soient les efforts de l'équipe pour éviter ce type de situation, rien n'y change.

¹ Les endorphines jouent un rôle clé dans le système nerveux central et interviennent dans les circuits de la récompense et du plaisir. Les endorphines ont également une action analgésique (diminution de la douleur), anxiolytique, elles réduisent l'appétit, la fréquence respiratoire et le stress (sante.journaldesfemmes.fr)

Il continue à avoir ce type de comportement parce que c'est dans sa nature et que lui, de toute évidence, n'a jamais pris le temps de se remettre en question. Pourquoi devrais-tu quitter un travail que tu apprécies et éventuellement dans lequel tu es efficace, juste parce que tu as un boss au sale caractère ? Voilà pourquoi dans certains cas, quand tu es face à ce type de personne il est souvent utile d'avoir un exutoire qui te donne les moyens de relâcher rapidement la pression pour ensuite prendre le temps d'en discuter avec lui.

L'autre bénéfice d'une activité physique et par exemple, d'une promenade en forêt te permet de prendre le temps de faire autre chose, de te reconnecter dans le calme à tes émotions, mais aussi de prendre un peu de distance par rapport à des situations qui te paraissent très difficiles à gérer.

- ? Peut-être as-tu mal compris les informations que tu as reçues ?
- ? Peut-être étais-tu de mauvaise humeur ce jour-là parce que tu n'avais pas bien dormi la veille et donc que tu n'as pas suivi toute la conversation ?
- ? Peut-être étais-tu déjà dans cet état d'esprit négatif ?

Le fait d'aller faire une grande balade en forêt, de te ressourcer, de te reconnecter à toi et à la nature peut parfois te permet de t'apaiser et de te rendre compte que finalement, cette histoire qui t'a tellement énervé-e il y a quelques heures ou quelques jours ne mérite sans doute pas que tu t'y attardes ou que tu y perdes de l'énergie en restant dans la colère.

Mais bien sûr, il y a ces situations qui restent frustrantes, avec lesquelles tu n'es pas d'accord, dans lesquelles tu continues à ne rien dire. Et ce sont ces situations qui font que, à un certain moment, si tu ne t'exprimes pas clairement quand elles surviennent, tu risques de tomber dans cette colère inattendue.

Tu remarqueras que je viens d'introduire quelque chose qui pour moi est très important : **la prise de recul.**

Prendre du recul, faire un pas de côté, c'est, quand on analyse une situation, savoir faire la différence entre le fond et la forme.

Combien de personnes qui, lorsqu'elles veulent exprimer un avis fondé, n'ont pas d'autres mécanismes que d'employer la colère pour faire passer leur message ? En effet, ce mécanisme est inscrit dans leurs habitudes et se remarque notamment via l'agressivité dont elles font preuve, le ton de leur voix qui augmente et une expression corporelle imposante.

Si tu es capable de faire un pas de côté, de te mettre dans la position de l'observateur-trice quand quelqu'un devient agressif, tu pourras progressivement **différencier le fond (les informations exprimées) de la forme (l'état de colère).**

Je pense, pour l'avoir déjà testé, que lorsque tu es capable de rester très calme face à ce type de personne, et à rester vigilant-e à ce que cette personne dit (le fond), tu parviendras beaucoup mieux à gérer ces situations d'agression en sachant mesurer plus correctement si elle est tournée contre toi (la forme).

En étant capable de rester calme, de ne pas prendre personnellement l'expression de la colère et en te concentrant sur le fond, tu pourras aussi aider la personne en colère par ton attitude calme et stable. La sérénité que tu gardes ainsi que l'attention que tu montres, vont permettre à la personne en colère de progressivement s'apaiser tout simplement parce qu'elle se sentira écoutée.

Bien entendu, si la théorie te parle, tu peux la tester avec des personnes en particulier. Cependant, si tu débutes sans tenir compte de ces mécanismes, plusieurs tentatives te seront nécessaires pour choisir la posture idéale, atteindre un calme intérieur en reprenant seulement les faits.

Oui, il est question de posture : tu le verras plus tard, dans la partie où je t'explique l'incidence du **langage corporel** sur tes interlocuteur-trice-s. Ton comportement face à l'agresseur a aussi un impact très important. Pourquoi ? Parce que comme tu ne peux pas t'exprimer, c'est ton langage corporel et ton attitude qui vont **indiquer à l'agresseur la manière dont tu reçois ce qu'il te dit.**

Pour accompagner une personne vers l'apaisement et, qu'elle n'ait plus besoin de s'exprimer par l'usage de la colère, il faut être capable de **jongler entre l'écoute active** et une communication par **message JE.**

Dépendant de la manière dont tu vas te tenir, des expressions que ton visage va exprimer, du simple fait que tu continues à regarder cette personne ou pas, ces éléments auront un impact sur ce qu'elle percevra de son écoute.

Si tu veux lui permettre de s'apaiser progressivement, il est important de rester dans une posture ouverte, de n'exprimer aucun blocage ou même mécontentement sur le visage et de continuer à regarder la personne. Cet exercice, quand tu en prends vraiment conscience, t'oblige à te concentrer sur le fond et non sur la forme.

Si tu ne te concentres que sur la forme, la colère exprimée, ton attitude, les expressions de ton visage, ou la position *fermée* dans laquelle tu es ne pourront pas envoyer de signaux d'apaisement. Comprends donc bien que ce sont des situations qui demandent de l'attention, d'être relatif-ve et de savoir comment distinguer le fond de la forme.

Ces notions se complètent avec celles dont je te parle dans la partie qui concerne [la différence entre la personne que je suis et la fonction que j'occupe \(voir la partie des COMPLÉMENTS indispensables\)](#).

J'insiste sur cet aspect qui est un élément clé si tu veux gérer les situations difficiles que tu rencontres dans ta vie. Cette capacité de distinction t'aidera bien entendu dans le cadre de ta communication, mais dans d'autres rapports que tu peux avoir avec toi-même et avec les autres.

Faire un pas de côté, savoir prendre du recul, c'est savoir maîtriser la communication en gardant cette bienveillance vis-à-vis des gens, quelle que soit la manière dont eux s'expriment. C'est la personne qui est en colère qui souffre. Celle qui est agressée peut choisir de ne pas se laisser influencer et ne pas rentrer dans l'interaction d'agressivité qui lui est proposée. De plus, quand tu peux différencier le fond de la forme, tu pourras vraiment gérer tous types de situations. Je ne te dis pas que ce sera toujours facile de relativiser. Mais, savoir prendre ce recul et ne pas se laisser déborder par toutes les situations d'agressions est une force qui vaut la peine d'être développée.

Quand tu apprends à t'exprimer au moment où tu n'es pas d'accord, l'autre t'écoute davantage et est prêt à en discuter. Et tu découvriras, si tu oses vraiment le faire, que si tu apprends à être vulnérable, à exprimer honnêtement ce que tu ressens et ce qui est important pour toi, l'autre t'écouterait aussi. Il entendrait ton avis et de tes besoins. Oser s'exprimer en étant vraiment sincère et honnête n'est pas un aveu de faiblesse. Bien au contraire, c'est un moyen de montrer à l'autre que tu lui fais confiance et que tu crois en la possibilité qu'ensemble vous puissiez avancer.

N'oublie pas que tes proches t'apprécient pour la personne que tu es et savent combien t'avoir à leur côté est bénéfique. Ils seront prêts à entendre tes besoins et ta vulnérabilité. Même si parfois certains pourraient en abuser, dans la grande majorité de tes interactions, plus tu seras entier-ère, honnête, sincère et vrai-e, plus tu construiras des relations bienveillantes et efficaces.

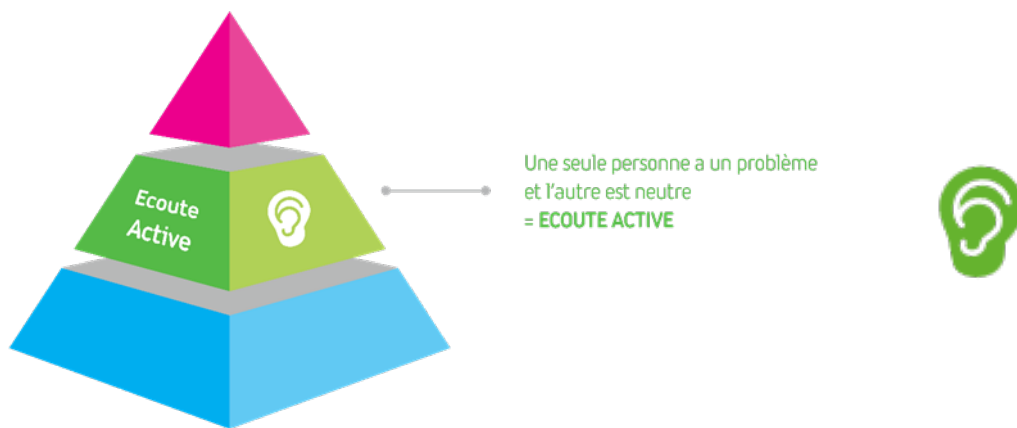
J'imagine que ça te fait réfléchir et comprendre comment la colère fonctionne. Note bien qu'il n'y a pas que l'état de colère qui se vit directement. Il y a aussi toutes ces colères, latentes qui grondent et, qui s'exprimeront à un certain moment. Ce sont d'ailleurs, les plus dévastatrices.

J'espère que maintenant, tu te sens un peu mieux équipé-e pour gérer ta colère et celle des autres et savoir comment faire face à ces situations pour les réduire autant que possible.

Sens-toi libre de partager tes situations et remarques au sein du [groupe privé Facebook « Oser Partager »](#). Les membres de la communauté pourront aussi t'aider, nourrir tes réflexions par leurs expériences et t'apporter encore des moyens pour mieux gérer toutes les situations que tu rencontres.

Je suis quelqu'un qui aime discuter et trouver des solutions aux problèmes qui se présentent et certainement pas quelqu'un qui aime la colère. Au contraire, elle me fige et j'ai souvent du mal à gérer les personnes agressives et colériques. En m'équipant de cet outil et de cette autorisation à quitter ces situations que je trouve malsaines, je sais que j'ai évité des situations qui auraient très bien pu déraiper et que j'ai pu me protéger de situations de soumission.

Niveau #2 - Écoute active



Ma définition de l'**écoute active** est très simple : c'est **apprendre à écouter pour entendre et non pour répondre**.

Cette définition est essentielle parce que si tu réfléchis un tout petit peu aux nombreuses interactions que tu peux avoir, quelle que soit la personne avec laquelle tu as cet échange, chaque communication et interaction induisent que quelqu'un parle et que l'autre lui répond.

L'écoute active se pratique en prenant le temps de te consacrer totalement à ton interlocuteur. Pas de distraction et si possible, sans interruption, de manière à lui montrer que tu es totalement disponible et bien attentif.ve.

L'écoute active va te demander de te mettre en retrait et surtout, de ne pas essayer de solutionner le problème. En effet, j'ai pu constater, et tu en as peut-être déjà fait l'expérience, que lorsqu'on permet à quelqu'un d'expliquer son problème et ce faisant, de le synthétiser, on permet en réalité à cette personne de réfléchir tout en expliquant son problème à haute voix. Dans une grande majorité des cas, ce processus permet à la personne de trouver elle-même la solution qui lui convient le mieux.

Même si la solution trouvée n'est pas celle que tu aurais choisie ou celle à laquelle tu as pensé, tu réaliseras qu'elle est la meilleure pour cette personne et c'est la seule chose qui importe. Il est indéniable que, plus tu pourras pratiquer l'écoute active, plus tu pourras apprendre à en maîtriser les finesses. Tu pourras ainsi aider encore mieux ton interlocuteur-trice.

De plus, si tu pratiques cette technique de manière régulière, et ce, avec les mêmes personnes, ces dernières t'associeront à une personne attentive. Il ne serait pas surprenant qu'elles se tournent vers toi quand elles auront besoin d'aide. Ou bien elles finiront par comprendre le principe et sentiront immédiatement qu'elles peuvent s'adresser à toi en ayant toute ton attention. Jusqu'à aujourd'hui, je n'ai rencontré personne refusant mon soutien et mon attention, même si mon entourage s'aperçoit que j'utilise l'écoute active comme outil facilitateur.

Je me suis déjà retrouvée face à quelqu'un qui me demandait de rentrer plus vite en phase de *communication* afin de lui donner un avis ou de lui livrer mon ressenti plus directement. C'est alors un choix volontaire qui permettra d'échanger et de nourrir, si nécessaire, une conversation soutenue et efficace pour la personne en demande d'aide, de conseils ou d'avis.

L'écoute active est cet outil qui m'a permis d'**apprendre à écouter les gens pour les ENTENDRE et pas juste pour leur RÉPONDRE**.



Pour t'aider à un peu mieux comprendre le processus dans lequel tu t'engages quand tu fais de l'écoute active, voici un petit schéma qui te détaille les différentes étapes que tu traverseras. Comme tu peux le voir, c'est un cycle qui se met en place, détaillé en différentes étapes qui se suivent tout logiquement.

Apprends à respecter les étapes de ce processus et tu te rendras vite compte combien l'écoute active et sa méthode s'appliquent aisément pour mieux aider les autres autour de toi.

Personnellement, j'insisterais juste sur un élément essentiel : en apprenant à faire de l'écoute active et, ce faisant, à te taire pour laisser l'autre parler, tu vas découvrir la force de l'écoute. Tu pourras enfin entendre l'autre dans SA réalité et comme tu ne seras pas occupé-e à réfléchir à la solution que tu veux lui transmettre, tu pourras mieux entendre cette réalité qui est la sienne et prendre conscience qu'elle est bien différente de la tienne.

En comprenant cela, en reconnaissant ces différences, en prenant conscience que ta logique n'est pas celle des autres, tu apprends aussi le respect des différences et surtout, tu apprends à t'ouvrir à d'autres réalités, d'autres besoins que les tiens, d'autres situations que tu ne connais pas. Personnellement, je trouve cet apprentissage très enrichissant, car il m'a permis de comprendre mieux l'autre et aussi d'apprendre à le respecter dans cette différence.

Finalement, nous sommes tous dans ce schéma parce que nous ne prenons pas toujours le recul nécessaire pour nous rendre compte qu'une situation n'est pas identique à une autre. En identifiant leurs différences, nous pourrions plus facilement adopter la bonne attitude.

Prenons une situation type pour illustrer le moment où l'écoute active est vraiment nécessaire.

Un ami te téléphone. Il est vraiment mal, car, il vient de découvrir que sa partenaire le trompe. Il est complètement désespéré. Crois-tu que ce soit le moment de rentrer dans une communication avec lui et de lui prodiguer des conseils ? Je suppose que tu te rends bien compte que c'est le moment où il faut l'écouter, accéder à son besoin de s'exprimer. C'est dans ce type de situation qu'appliquer une écoute active remplie de bienveillance et de patience devient pertinente.

Dans la compréhension de l'écoute active, lorsqu'une personne en colère ou désespérée t'explique la raison qui justifie son état, c'est, dans presque tous les cas, « la partie visible de l'iceberg ». En effet, les personnes qui se sentent mal croient souvent connaître la raison de leur état. Or, lorsqu'on pratique l'écoute active, c'est-à-dire qu'on les encourage à s'exprimer sur les raisons qui les mettent dans un tel état, elles vont progressivement prendre conscience que la vraie raison n'est pas celle qu'elles croyaient.

Peut-être as-tu déjà eu l'occasion de faire cette constatation : lorsqu'on laisse à une personne le temps d'exprimer sa colère ou son désarroi, très souvent, tout en t'expliquant ce qu'elle ressent, la personne va

prendre conscience de ces détails auxquels elle n'avait pas pensé et, comprendre d'elle-même pourquoi elle est dans cet état. Ce faisant, elle peut elle-même analyser la réalité de son problème et très souvent, elle pourra toute seule, trouver la solution.

Attention, cette réalité fonctionne dans beaucoup de cas, mais pas toujours. Il est probable que dans certaines situations et certains états de désespoir, trouver une solution est compliqué. Je te conseille alors de soutenir cette personne et de l'accompagner tout au long de sa réflexion.

Si une personne s'apaise après l'avoir aidé à être entendue, appliquant efficacement l'écoute active, il faudra toutefois lui donner un temps de pause, de réflexion pour se calmer. Dans ce cas, effectivement, il faudra envisager de reprendre la conversation plus tard. Ce n'est pas grave et cela peut aider la situation. Car, il est toujours préférable que ce soit la personne qui vit la difficulté qui trouve une solution qui lui conviendra, plutôt que de recevoir des solutions d'une tierce personne qui ne peut faire qu'une analyse extérieure et incomplète.

L'écoute active, ce n'est pas juste un moment d'arrêt, c'est une approche qui nous apprend à être dans la retenue, dans l'acceptation que nous ne sommes pas toujours la personne adéquate pour trouver la bonne réponse. Nous devenons un guide qui apprendra à reconnaître quand il est indispensable de ne pas « mettre son grain de sel » ou donner son avis.

Le rôle de la personne qui fait de l'écoute active est de rassurer, montrer sa disponibilité, son attention, sa volonté de rassurer et d'apaiser l'autre, dans le respect de ses besoins.

Si tu as un avis, si tu te rends compte qu'en écoutant la personne, tu réfléchis et tu sens que tu n'es pas capable de rester neutre, tu ne seras pas en mesure de continuer une écoute active vraiment efficace. Il arrivera un moment où tu vas avoir envie de donner un avis ou d'orienter la réflexion et dès le moment où tu sors de ta neutralité, l'écoute active s'arrête. Si la personne qui est face à toi a déjà la capacité d'accueillir ton avis sans que cela lui pose de problème, alors vous pourrez sans doute communiquer. Mais le processus qui permet à celle-ci d'exprimer son problème et de trouver une solution risque d'être entravé par ton intervention.

Cela fait maintenant plus de vingt-cinq ans que je la pratique. J'utilise l'écoute active régulièrement, dans mes relations personnelles et professionnelles dès que je sens que quelqu'un a besoin d'être entendu. La pratique de l'écoute active m'a aussi permis d'établir une communication attentive avec les jeunes adultes avec lesquels j'ai travaillé dans le cadre de mon bénévolat dans les mouvements de jeunesse.

J'ai aussi appris à l'utiliser avec mes enfants, tout en apprenant à me détacher personnellement des situations compliquées que mes filles rencontrent et, en leur accordant l'attention dont elles ont besoin. Je me rends compte aujourd'hui que j'adapte les moyens et les outils que j'ai découverts en pratiquant l'écoute active et que cela me permet de vraiment pouvoir gérer de nombreuses et très diverses situations.

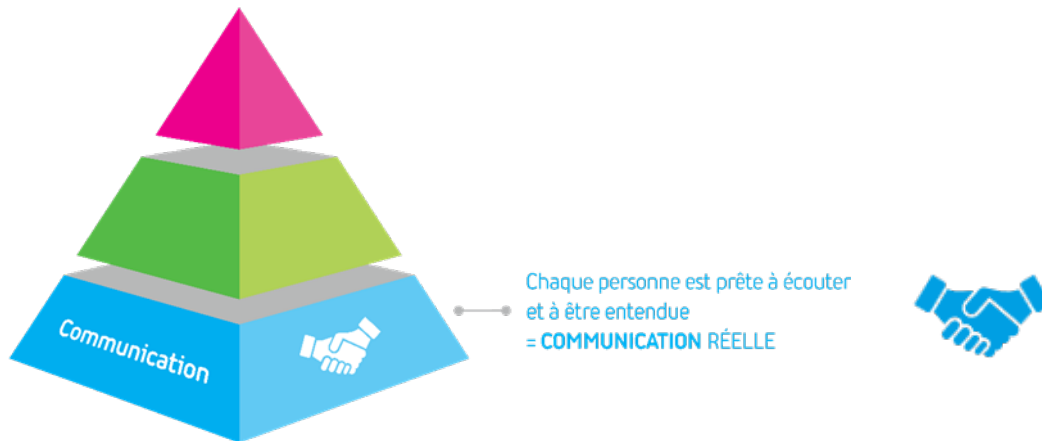
Récemment, une personne qui testait mes formations m'a fait remarquer que si elle connaissait l'écoute active, elle s'était étonnée de découvrir certains exemples que je présente, se rendant compte qu'il y avait effectivement moyen de l'appliquer bien plus souvent et dans tout type de situation.

Mais surtout, comme je te l'ai déjà mentionné, en apprenant à vraiment écouter l'autre, j'ai aussi pris conscience que cela me permettait d'élargir mes connaissances, d'apprendre encore tout en aidant l'autre. Le silence et la focalisation sur l'autre que l'écoute active demande m'ont aidé à comprendre à quel point cette attitude me permettait de me concentrer sur ce qui est raconté. Je n'ai plus besoin de « répondre » à l'autre et donc, de réfléchir quand cette personne me parle pour lui apporter des réponses ou des solutions. Si une solution doit être trouvée, cela se fera à un autre moment que celui de l'écoute active.

Et ce changement de posture m'a permis d'apprendre vraiment à entendre l'autre tout en apprenant à identifier le moment de partage. Ce moment se situe seulement quand la communication est possible, quand un vrai dialogue s'ouvre entre les personnes qui sont capables de s'écouter mutuellement.

Si tu as envie de te former à l'écoute active, j'espère que tu pourras trouver une solution, quel que soit le pays dans lequel tu te trouves. Sur le site de Gordontraining.com, tu trouveras la liste des pays où une antenne a été implantée. N'hésite pas à prendre contact avec eux pour savoir comment tu peux te former. Tu trouveras aussi, dans la bibliographie, plusieurs références pour les formations² organisées au niveau national, en Belgique et en France.

Niveau #3 – Communication



C'est la phase la plus importante et essentielle, celle qui peut vraiment faire avancer le dialogue et créer une réelle ouverture, même sur des sujets délicats et difficiles.

La *vraie communication* se concrétise de manière évidente par :

- ✓ La capacité de pouvoir s'exprimer et être entendu,
- ✓ La capacité à entendre la personne et accueillir son message avec ouverture et attention.

Dans cette partie où nous allons parler de la *communication*, je vais réintroduire certains concepts que tu auras déjà lus un peu plus tôt dans le livre. Ils proviennent de la méthode du Dr Thomas Gordon dont je me suis inspirée.

Pour mieux t'aider à bien comprendre les éléments importants pour cette communication, voici plusieurs exemples qui vont te permettre de bien les intégrer.

Dans une relation de couple

C'est l'histoire d'un couple, ensemble depuis plus de quinze ans, d'apparence stable, mais qui, depuis plus de cinq ans, se déchire au moins une fois par an, presque automatiquement à la même période de l'année.

Mon amie et moi avons eu de longues et nombreuses conversations à ce sujet. Je ne suis donc pas surprise quand un jour, en fin de journée, elle m'appelle, et m'explique combien elle est stressée. Mais je distingue dans son discours de la panique, ce qui n'est pas du tout courant. Elle m'explique que le matin même, elle a trouvé un message sur la table lui annonçant qu'il va la quitter et qu'il veut une réunion le soir même pour prévenir les enfants.

Elle est très inquiète, ne sait pas comment gérer cette situation et surtout, je comprends qu'il lui a notifié qu'elle devrait annoncer aux enfants le départ de leur père. Je l'écoute pendant un instant, je suis attentive à son désarroi et sa colère et nous finissons par en discuter toutes les deux. Je prends le temps de lui rappeler, pour la deuxième année consécutive, qu'ils sont à nouveau dans cette phase de crise et qu'ils sont, comme à chaque fois, arrivés à la période de menace de départ.

Ce que je prends le temps de faire durant cette conversation est de rappeler à mon amie que c'est pour moi un appel au secours, un moyen qu'à son compagnon pour attirer son attention, se sentant certainement bien seul puisque depuis plusieurs semaines, c'est le silence qui occupe toutes leurs

² Voir *Bibliographie & Références qui repend des solutions qui pourraient t'intéresser (liste non exhaustive)*

interactions. Et comme elle stresse énormément avec la menace de discussion le soir même, je la rassure et surtout, je lui rappelle que c'est à la personne qui décide de partir d'aller expliquer son choix et sa décision aux enfants, pas à celle qui reste.

Je sais que pour l'un comme pour l'autre, ce n'est pas ce qu'ils cherchent et je sais que cette crise est symptomatique d'un problème qui ne se solutionne pas. Mais je ne suis pas dans le couple et donc, je ne suis pas en état de comprendre le fond du problème. C'est à eux de l'identifier et de le solutionner. Mais j'insiste sur le fait que la colère et l'agressivité ne solutionnent rien et qu'il est primordial qu'elle écoute son instinct qui lui permet de percevoir ce qui la touche le plus et qu'elle reste calme.

Deux jours après cette discussion, mon amie vient me rendre visite et m'expliquer ce qui s'est passé lors de cette fameuse soirée. Et à ma grande surprise, elle m'explique que : « pour la première fois de notre vie, nous avons eu **une vraie discussion, dans le calme, durant laquelle chacun a exprimé son point de vue et osé dire ce qui était important pour lui.** » Elle m'explique qu'ils ont vraiment pris le temps de parler, pendant près de deux heures. Elle ne me racontera pas les détails de leur discussion, mais juste un élément extrêmement important : durant leurs échanges, son compagnon lui a expliqué qu'il ne se sentait pas dans une relation de confiance, car elle ne voulait pas investir avec lui. Depuis des années il lui proposait de déménager et d'aller s'installer dans une maison qu'ils auraient choisie ensemble et dans laquelle ils investiraient à deux. Il lui a d'ailleurs rappelé qu'il avait essayé de faire cet investissement commun dans une seconde résidence, mais que cette aventure-là non plus n'avait jamais aboutie.

En l'écoutant m'expliquer ces éléments et en observant son attitude, j'ai clairement compris que cette déclaration et ces explications l'avaient vraiment interpellée. Elle a pris conscience d'un problème qui avait tant d'importance aux yeux de son compagnon et dont elle ne mesurait pas l'impact qu'il avait sur leur couple.

Cette prise de conscience a permis à mon amie de réfléchir autrement, de se mettre à la place de son compagnon et de respecter son besoin.

Tu peux voir ici comment l'ouverture, la bienveillance et la capacité à écouter l'autre permettent de comprendre les subtilités des comportements de l'autre. C'est en étant capable d'écouter et d'être présent-e dans une discussion que l'on peut entendre vraiment. Et il n'est pas rare que ce que nous pouvons alors découvrir nous fasse grandir, changer parfois et évoluer vers des choix qui sont pleinement conscients.

La vraie communication

Les participants à une discussion sont des personnes entendues et qui prendront le temps d'entendre l'autre. **Écouter l'autre** attentivement en **tenant compte de SA** réalité permet aussi de prendre conscience et mieux comprendre la réalité dans laquelle l'interlocuteur qui te parle se trouve. Cette réalité est toujours différente de la tienne. C'est pourquoi, il est très important de comprendre que pour vraiment communiquer, tu dois non seulement faire l'effort d'écouter, mais tu dois surtout prendre le temps d'intégrer l'explication de manière empathique. Si tu ne comprends le message qu'à travers ta perception des choses, tu perds une partie de ce qui est partagé.

En prenant le temps de bien comprendre la réalité de l'autre, de poser des questions de clarification qui permettent de mieux cerner les explications qui te sont données, en te rendant compte que parfois, parce que tu vas trop vite et que tu crois comprendre, certains éléments essentiels de l'explication t'échappent, tu verras que progressivement, tu apprendras à écouter et à être attentif de manière sans doute différente de ce que tu as pu expérimenter précédemment.

Bien entendu, tu attends d'être écouté-e et entendu-e par l'autre également.

Je te conseille de discuter de cette approche avec ton entourage pour les y sensibiliser. Il est nécessaire de prendre le temps d'introduire cette approche, surtout quand on vient d'en faire la démonstration. Cela aidera ton interlocuteur à comprendre l'importance de bien t'écouter et de *se mettre à ta place* pour voir les choses à travers TA compréhension, et pas juste la sienne.

Lorsque tu donnes une explication, tu prendras aussi le temps de t'assurer que l'autre a bien compris ce que tu lui expliques, en vérifiant qu'il n'y a pas d'ambiguïté, que tout a bien été intégré. Si le sujet est très délicat et que tu ne veux pas d'équivoque, je te suggère de demander à celui qui t'écoute de rephraser ce qu'il-elle a entendu.

Analysons donc ma technique avec un exemple clair où l'autre n'écoute ni n'entend ce que j'exprime. Il s'agit d'une situation que j'ai vécue il a longtemps et que je classe dans la catégorie des situations délicates.

Mon mari et moi avons décidé, à ma demande, de consulter un thérapeute de couple. Ma demande était basée sur le sentiment de ne pas être entendue. J'avais besoin d'avoir une tierce personne dans la conversation pour m'aider. Je ne m'excluais pas de l'équation, mais je voulais surtout démontrer à mon mari que mes besoins n'étaient pas entendus.

Lorsque je contacte le thérapeute, il m'annonce qu'il veut d'abord voir les deux intervenant-e-s séparément. Je ne suis pas satisfaite de cette situation et ne comprends pas pourquoi, alors que le but est de travailler notre communication et notre écoute de l'autre, que nous commençons par une session séparée. Je me plie à cette décision et laisse mon mari se rendre à la première session. Je m'y rends seule dans un second temps. À la fin de cette session, le thérapeute m'annonce que nous continuerons quelques sessions individuellement. Je ne suis toujours pas satisfaite, mais je me plie, frustrée, certes, mais toujours convaincue que le recours à une thérapie de couple nous aidera.

À la troisième session individuelle, forte des informations que mon mari m'a transmises après sa session, puisqu'elle se passe toujours avant la mienne, j'arrive chez le thérapeute, bien décidée à mettre un terme à ces sessions individuelles qui ne permettent nullement selon moi, de traiter du problème qui m'a amené en thérapie. Après quelques minutes de cette séance, je me surprends à questionner la compréhension du thérapeute. Je lui demande alors de rephraser ce que je viens de lui expliquer. Peu étonnée et très découragée, je me rends compte qu'il interprète totalement ce que je viens de lui dire et son explication ne correspond pas du tout à ce que j'ai exprimé. Je lui redonne donc l'explication une nouvelle fois et je lui demande à nouveau de me redire dans ses mots ce qu'il a compris. Ce n'est qu'à la troisième fois que je fais l'exercice qu'il sera finalement en mesure de m'entendre vraiment.

Nous échangeons enfin sur le fond que je lui transmettais et je conclus très vite qu'il n'est pas en mesure de m'entendre, car, il ne veut ou ne peut pas se mettre à ma place, encore moins dans ce cas parce que je suis une femme. Il reste éternellement dans sa position d'homme, selon ses perceptions personnelles et n'accueille pas du tout ma demande et ce que j'exprime durant nos rencontres. Extrêmement déçue, frustrée, et attaquée en tant que femme, mon avis ne semble pas avoir de poids. Je quitte la séance avant la fin en lui annonçant que nous ne reviendrons plus, qu'il n'est pas compétent en thérapie de couple ; lui conseillant de se limiter à aider les hommes, car incapables d'entendre la femme dans sa réalité.

Non, il n'y avait rien d'agressif. J'ai juste été pertinente et directe dans ma manière de mettre un terme à cette situation. Si j'étais un homme, je suis certaine que tu ne te serais même pas posé la question ! J'ai décidé de mettre un terme à cette non-communication de façon claire, sans équivoque et totalement pertinente dans ma réalité.

En racontant ma session à mon mari, alors que nous partions en vacances et en lui expliquant comment j'ai mis un terme à notre non-thérapie de couple, il a énormément rigolé et nous avons pu, ce jour-là, discuter tranquillement à deux. Mon mari était détendu et avait bien compris, en lui expliquant ma réalité, qu'il était aussi nécessaire de se mettre à la place de l'autre si on veut vraiment le-la comprendre.

Utiliser le message JE

Dans ton message de communication et surtout si tu veux ouvrir un dialogue avec l'autre et ne pas le-la crispier dans la manière dont il-elle va recevoir l'information, un petit conseil est de **toujours utiliser le principe des messages Je**.

Tu l'as compris, l'utilisation de ces messages permet de **faire attention à la manière dont tu vas exprimer une frustration, une difficulté, un mécontentement ou tout simplement le fait que tu n'es pas en accord**

avec l'autre. Sans pointer du doigt ce qu'il a fait, ce qu'elle n'a pas fait, c'est-à-dire, sans utiliser le message TU souvent accusateur, tu évites de tomber dans cet écueil qui risque de provoquer éventuellement une nouvelle dispute.

En te concentrant sur l'utilisation du message JE, en faisant l'effort, même si cela prend un peu plus de temps, d'essayer de bien phraser ton message, en utilisant les mots adéquats, précis et correspondant à la situation dans laquelle tu es, sans excès ni exagération, tu verras qu'effectivement tu laisses à l'autre l'espace de compréhension dont il-elle a besoin.

En prenant le temps d'échanger de façon respectueuse et attentive avec l'autre, de bien clarifier les incompréhensions et en te concentrant sur la problématique que l'autre te présente, tu vas éliminer automatiquement une série de détails pour te focaliser sur le vrai problème ou la difficulté réelle.

Ensemble, vous pourrez réfléchir et définir quels sont les besoins de chacun. Cela permettra d'envisager différentes manières de traiter cette problématique et d'accueillir l'avis de chacun.

Solution sans perdant

À partir du moment où tu as la capacité d'écouter l'autre dans sa réalité, d'accueillir ses suggestions et que cet échange est équilibré, te permettant de t'exprimer également, vous pourrez, **ensemble, construire une solution sans perdant.**

Le but idéal, au terme de cette discussion, est que, quelle que soit la solution que vous trouvez, vous en soyez pleinement satisfaits et prêts à la mettre en œuvre. C'est en participant volontairement que ni l'un ni l'autre ne sortira de cette discussion, frustré.

Cette méthode, si tu la comprends bien et que tu cherches à l'appliquer avec justesse, te permettra de **résoudre des conflits avancés pour progresser ensemble**, le plus efficacement possible.

Pour illustrer mes propos et t'aider à bien comprendre les éléments importants, voici un exemple inspiré d'une discussion que j'ai eue il y a quelque temps lors d'un workshop sur la problématique du jugement. Cet exemple est fictif, mais inspiré de nos discussions et je ne doute pas qu'il sera très parlant.

Une femme se met en ménage avec un homme qui a déjà trois enfants. L'aîné de la famille est un jeune homme de dix-huit ans qui accueille froidement la nouvelle compagne de son père. Depuis de nombreuses années, les enfants avaient la chance (comme ils le disent) que leur père, n'ayant pas de compagne, soit toujours disponible pour partager du temps et de chouettes moments avec eux. Ils avaient un équilibre qui satisfaisait pleinement les enfants.

Quand elle arrive, elle est tout de suite perçue comme la perturbatrice. Elle n'a pas d'enfant, se réjouit de pouvoir devenir une belle-mère sympa, mais les choses ne se passent pas comme elle l'espérait. Si les deux plus jeunes enfants sont assez sympathiques et créent une relation agréable avec elle, le fils aîné ne l'accueille pas avec autant de bienveillance. Il est de toute évidence sur *son terrain* et n'a aucune intention de changer ses habitudes et la manière dont il vit les choses quand il est chez son père. Il devient critique, car elle essaye de mettre en place de nouvelles habitudes qu'elle croit juste (les repas se prennent à table et pas devant la télévision, personne sur ton téléphone durant les repas afin de parler ensemble en insistant sur la politesse et le respect de certaines règles de rangement et d'ordre dans la maison).

Quand elle prend conscience que tout ne fonctionne pas comme elle l'espérait, elle tombe dans le jugement et la critique. Elle considère ses demandes légitimes et est d'autant plus mécontente quand elle se rend compte qu'une résistance s'est créée.

Lors de discussions avec le papa, elle réalise qu'il ne défend pas ses demandes et qu'il refuse de rentrer en conflit avec ses enfants pour imposer qu'ils respectent ces nouvelles règles. Elle se sent seule, incomprise, découragée et les tensions entre elle et son compagnon sont de plus en plus palpables dès que les enfants sont là.

Cette situation n'est pas rare, elle se passe dans beaucoup de familles recomposées, car les enfants doivent souvent s'adapter à de nouvelles règles qui n'existaient pas avant. Lorsqu'un enfant se voit imposer des règles alors qu'il a déjà la capacité d'émettre un avis, il ne va pas s'y plier automatiquement.

Dès lors, dans une telle situation, plutôt que d'entrer dans le *principe d'attente – jugement*, la solution serait de mettre en place une **résolution de problème sans perdant**, avec toutes les personnes impliquées dans la relation. Chacun-e devra nommer précisément ses besoins, l'ensemble des solutions devront être imaginées pour aboutir à une décision commune, qui reçoive le soutien et l'aval de tout le monde et qui permettra de créer de nouvelles règles de vie ensemble.

Si, les difficultés sont envisagées avec cette approche, que chaque situation se règle sans perdant alors, l'articulation sera bénéfique pour tous. Les enfants pourront mieux comprendre la raison de ses demandes et la compagne apprendra progressivement ce qui est important à l'équilibre de chacun et de la dynamique familiale recomposée.

MAIS, sois conscient-e que cela n'est possible que si personne ne reste figé dans sa position d'imposition et que tout le monde est prêt à essayer d'avoir l'ouverture d'esprit nécessaire pour reconnaître que ses attentes ne sont peut-être pas justes ou légitimes et accepter les propositions des autres et les essayer.

Afin de pouvoir mettre en place ces mécanismes utiles et efficaces, voici quatre étapes que tu ne dois pas oublier pour aller au bout du processus :

Identifier les besoins de chacun

Nous avons l'habitude de parler en termes de *problème*, en termes de difficulté, mais **une difficulté naît quand plusieurs personnes ont des besoins non rencontrés**. Donc, lorsque tu veux vraiment trouver une solution à une situation problématique, il est **indispensable de commencer par bien identifier les besoins de chaque personne**. Ce faisant, tu pourras déjà mieux évaluer à quel point les besoins sont identiques ou opposés et cela te donnera déjà une piste de discussion pour avancer efficacement.

Cette étape est essentielle dans le processus de solution sans perdant. Quand on n'identifie pas clairement les besoins, on finit par choisir une solution qui ne pourra pas pleinement y répondre. Prends vraiment le temps d'appliquer cette première étape pour arriver efficacement à la solution recherchée.

Voici un petit exemple pour que tu comprennes ce que je veux dire : imagine que tu vis en collocation et que tu aimes quand la pièce commune est un peu rangée. À plusieurs reprises, tu rentres et te rends compte que personne ne prend le temps de ranger la pièce, de récupérer ses affaires et tu sens que cette situation devient vraiment difficile pour toi. Tu as besoin de trouver une solution adaptée sans pour autant t'imposer aux autres. Les autres n'ont pas de problème avec cette situation, mais acceptent que parce que tu as un problème, c'est ensemble que vous devez trouver une solution qui puisse satisfaire tout le monde.

Sortir du jugement

J'ai entendu quelqu'un dire un jour : **dès qu'il y a des attentes, il y a des jugements !** J'ai trouvé cette phrase intéressante. En y réfléchissant un peu plus, je me suis rendu compte que cette petite phrase a beaucoup de sens. Quand on a des attentes et que celles-ci ne sont pas rencontrées, il est rare que la personne reste sans réaction et accepte passivement que les choses n'évoluent pas comme elle l'imaginait.

Ce qui est en revanche très fréquent, c'est que, la personne n'obtenant pas ce qu'elle veut, voire espérait, elle ressort d'un échange avec un mécontentement, une frustration, une déception ou pire encore, se met en colère. Si elle a de telles réactions, c'est parce qu'elle ne peut pas admettre que ce qu'elle voulait ne puisse se faire et donc, va automatiquement émettre un jugement.

Poser un jugement, c'est aussi considéré que tout part de soi et tout doit tourner autour de soi.

Nous aurons toujours une opinion, c'est normal. Alors, essayons de respecter l'évolution des situations et d'accepter que si nous avons une opinion, nous ne devrions pas pour autant tomber dans le jugement.

Pour illustrer la problématique du jugement, voici encore un exemple. Tu te retrouves avec ton groupe d'amis et vous avez décidé que ce weekend, vous feriez une activité ensemble. Tu as une idée, mais c'est une autre activité qui est finalement choisie à la majorité. Tu te joins au groupe comme prévu en espérant

que tu ne t'ennuieras pas trop, car personnellement, cette activité ne t'emballe pas vraiment. Au cours de celle-ci, un des participants se blesse. Il doit être emmené à l'hôpital et ressort avec un poignet cassé.

Si tu n'es pas dans le jugement, tu vas simplement en conclure que c'est bien dommage pour cette personne, mais que ce n'est pas trop grave. Tu seras là pour l'aider, car vous vivez sous le même toit et elle aura besoin d'aide dans les jours qui suivent l'accident.

Si tu es dans le jugement, tu ne pourras pas t'empêcher de critiquer, d'insister éventuellement sur le fait que le choix de cette activité était le mauvais, que si on t'avait écouté, cela ne serait pas arriver, etc.

Ce type d'attitude va très probablement engendrer des conflits, car les critiques inutiles engendrent presque dans tous les cas des disputes, des situations de stress et éventuellement mènent à des bagarres dont personne ne ressort intact.

Apprendre à ne pas être dans le jugement, c'est apprendre à relativiser ce que tu penses, à accepter que tu n'aies pas toujours raison et que pour maintenir des rapports avec les autres harmonieux, relativiser et accepter sont des forces à vraiment développer.

Gagner en humilité

Apprendre à ne pas être dans le jugement passe par une qualité à cultiver : **l'humilité** ou la capacité d'accepter que même si tu en es convaincu-e, ton avis n'est pas toujours entendu. Plus tu comprendras que chacun de nous a son avis, plus tu accepteras celui des autres. Tu pourras ainsi relativiser et remettre en question le tien, avec humilité dans le but de t'ouvrir à la critique constructive et moins tomber dans le jugement.

Depuis que j'en ai pris conscience, je fais beaucoup plus attention à la manière dont je réfléchis et aux choix que je pose. Si j'ai besoin de quelque chose et que c'est vraiment important pour moi, je l'exprime clairement tout simplement, pour éviter toute ambiguïté. Si je ne suis pas certaine de ce dont j'ai besoin, je m'ouvre à la discussion, j'écoute ce que l'autre a à dire et je m'efforce de ne pas juger.

Bien sûr, ne jamais tomber dans le jugement est illusoire, mais apprendre à sortir de ce réflexe et rester ouvert à la différence et à la réalité de l'autre permet d'éviter d'être en mode pilote automatique.

Sortir du jugement a des avantages énormes, dont celui d'avoir l'humilité de reconnaître que peut-être, ce que tu attends de l'autre n'est pas légitime, réaliste ou correct. Quand tu sors de tes attentes et t'ouvres à une discussion, c'est ensemble que vous décidez, que vous apprenez à exprimer vos besoins essentiels, à accepter de construire une nouvelle solution et de l'essayer.

N'oublie pas aussi que même si tu es convaincu-e de quelque chose, comme par exemple, la manière de faire une recette, il est toujours possible que tu puisses un jour goûter le même plat et te rendre compte que la personne qui l'a cuisiné n'a pas du tout utilisé cette recette, mais une autre. Cela peut te sembler surprenant, mais cela te montre que pour arriver au même résultat, voire à un résultat amélioré, il faut souvent accepter que ce qu'on sait et que l'on croit immuable ne le soit pas toujours.

En gardant un esprit ouvert, en questionnant tes acquis, tu sortiras de ce jugement et développeras ton *Growth Mindset*.

Pour en savoir plus encore sur le *Fixed et Growth Mindset (État d'esprit fixe et en croissance)*, réfère-toi à la partie *des COMPLÉMENTS indispensables*.

Évaluer les solutions mises en place

N'oublie jamais que dans la construction de la solution sans perdant du Dr Thomas Gordon (voir la partie de *la méthode du Dr Thomas Gordon*), il est **indispensable de pouvoir évaluer les solutions mises en place** (étape 6 de l'outil #3).

Définissez toujours, au terme de votre discussion, quand vous ferez l'évaluation de la solution et réservez ce moment, ensemble, pour faire le point. Vous pourrez exprimer tout ce que vous avez vécu durant la période écoulée, partager ce qui a bien fonctionné ou non et affiner, modifier, améliorer la solution pour qu'elle colle encore mieux aux besoins de chacun.

En évaluant progressivement les solutions, en les révisant au besoin et en s'adaptant aux nouvelles habitudes acquises, créer des espaces de bien-être respectueux devient possible !

S'adapter aux différentes situations que tu rencontres

Maintenant que tu as bien compris les différents niveaux de la *Pyramide de Communication* et ce qu'ils signifient dans ton interaction avec les autres, voici des exemples qui illustrent différentes situations.

Bien sûr, chaque situation n'est pas nécessairement problématique.

Nous pouvons échanger sur des sujets totalement neutres. Nous échangeons, expliquons, partageons éventuellement nos informations et nous nourrissons progressivement du savoir des autres.

Nous pouvons aussi être en communication et échanger parce que nous avons envie d'influencer quelqu'un. Sans doute avons-nous envie de convaincre parce que nous sommes nous-mêmes en train de défendre un avis ou une opinion. Nous avons peut-être aussi envie d'inspirer quelqu'un. Ce sont des discussions souvent plus animées. Mais animées ne veut pas dire agressives. Ce sont simplement des moments d'échange où on s'amuse et on partage. Des espaces où on peut exprimer une opinion, essayer de faire changer d'avis quelqu'un et le convaincre de ce que l'on croit vraiment, sans que pour autant ce soit difficile.

Il existe aussi des situations dans lesquelles nous nous retrouvons à plusieurs pour discuter d'un sujet et réfléchir ensemble. À ce moment-là, le principe sera certainement d'écouter ce que les autres ont à dire, le postulat étant de réfléchir ensemble à un sujet. Effectivement, ce genre de discussion se fait souvent dans le cadre d'une réunion, lorsque nous devons trouver des solutions, relever un défi, ou réaliser un projet. Ne dit-on pas : « il y a toujours plus dans la tête de plusieurs personnes que dans la tête d'une seule ? »

Le fait de se retrouver à plusieurs, d'avoir sa manière d'approcher un problème et d'y réfléchir avec tout ce qui fait la différence de chacun est un cadeau pour la réflexion générale. Ces différences vont nourrir le processus et apporteront un éclairage bien plus complet.

Il est essentiel de prendre le temps d'écouter les avis des autres. Nous avons tous une capacité intellectuelle et des connaissances pour travailler en toute autonomie. Mais la communication avec les autres permet de mutualiser nos connaissances et de les challenger. Ce type de communication est le signe d'une construction privilégiée entre des membres.

Dans le cadre des échanges que tu auras, tu te rendras compte qu'il existe certains sujets sur lesquels il est plus facile d'échanger que sur d'autres. Je ne te parle pas de donner un avis, comme celui que tu peux donner sur un film, un livre, un concert, un spectacle, un voyage, etc. Ces échanges-là sont effectivement subjectifs (on aime ou on n'aime pas), et laissent à l'autre la possibilité de se faire sa propre opinion. Ces échanges ne demandent pas nécessairement de convaincre quelqu'un d'autre. Ces sujets sont donc neutres.

Cependant, il en existe d'autres extrêmement sensibles et qui provoquent des discussions compliquées, voire chaotiques.

Tu verras, dans la partie III *ENTENDRE et ÊTRE ENTENDU·E* que je te parle des trois sujets que je considère être les sujets les plus compliqués et les plus sensibles sur lesquels tu dois toujours faire très attention. Ces trois sujets ne permettent pas d'être objectif. Tu vas d'une manière ou d'une autre, exprimer un avis, une conviction, quelque chose à laquelle tu crois fermement. Ce sont des sujets qui ne permettent pas d'être neutre. C'est trois sujets sont la politique, la religion et la belle-famille. Je t'invite à te plonger dans mes explications ultérieurement.

Dépendant des personnes et de leur sensibilité, il existera sans doute des sujets délicats, avec lesquels il faudra que tu sois relativement plus attentif·ve. Tout ce qui touche aux sentiments, aux opinions, est sensible.

Tu le sais, une même situation peut être perçue totalement différemment. Il est donc nécessaire de reconnaître ce type de discussion, car elle va engendrer des échanges subjectifs. Malgré tout, il est

toujours possible d'échanger sans poser de jugement vis-à-vis de l'autre. Cela peut même souvent être très pertinent. Quand plusieurs personnes se rendent compte qu'elles ont chacune une perception différente d'une même situation, cela aide à s'ouvrir à la différence, à comprendre que le jugement hâtif ne permet pas cette ouverture et que même ces différentes perceptions n'empêchent pas de la vivre ensemble.

Pour illustrer la différence de perception entre plusieurs personnes, voici un exemple assez clair, je pense.

Prenons le cas d'un adolescent qui va passer la soirée chez ses copains et qui ne respecte pas son engagement de rentrer à une heure convenue. Durant la nuit, son père se lève et va vérifier qu'il est bien dans sa chambre et qu'il dort, puisqu'il ne l'a pas entendu rentrer. Malheureusement, le lit est vide et la maison aussi. De toute évidence, le fils n'est pas de retour à la maison comme prévu. Inquiet, le père demande à la maman d'appeler le fils pour savoir pourquoi il n'est pas encore rentré. La mère, inquiète et stressée, appelle son fils qui répond n'être pas en mesure de rentrer parce qu'il a trop bu et va dormir quelques heures là où il se trouve.

Le père est furieux, parce qu'il considère que son fils a failli à sa promesse et qu'il n'a pas respecté son engagement. De plus, le fait de ne pas avoir prévenu ses parents le rend encore plus mécontent.

La mère, de son côté, est rassurée de savoir que son fils s'est montré raisonnable. Elle préfère le savoir sain et sauf chez son copain, qu'en route pour la maison au risque d'avoir un accident. Oui, elle reconnaît qu'il aurait dû prendre l'initiative de les prévenir pour qu'ils ne s'inquiètent pas comme ils viennent de le faire, mais finalement elle se sent plus tranquille et peut retourner dormir sans stress. Il faudra simplement lui rappeler que la prochaine fois il doit au minimum leur envoyer un message à tous les deux pour qu'ils sachent où il est et pourquoi il n'est pas rentré.

Ce petit exemple montre que chaque personne va réagir différemment face à une même situation.

Chaque personne accorde de l'importance à différents aspects d'un même problème. Personne n'a raison ou tort, simplement, chaque personne perçoit une même situation différemment.

Dans ce type de cas, la communication consistera plutôt à trouver un terrain d'entente entre les parents afin de progresser et gérer la situation d'un commun accord. Toutefois, il est possible que les parents ne s'accordent pas, ce qui n'est pas grave pour autant. Le père peut décider que pour lui il est indispensable que son fils prévienne, surtout s'il ne respecte pas un engagement, et la mère peut insister de son côté sur le fait d'avoir été rassurée. En conclusion de cette situation, la communication sera la suivante pour le fils :

- ✓ Si tu ne rentres pas comme prévu il est nécessaire que tu préviennes et que tu précises ce que tu prévois de faire ;
- ✓ Si tu sais que tu prends des risques inutiles en respectant l'engagement pris, il est préférable que tu sois sain et sauf, mais que tu dois absolument prévenir pour rassurer.

Il existe effectivement des sujets comme l'éducation, les relations d'amitié, les goûts personnels pour lesquels les avis et les opinions varient. Concernant ces sujets, tu vas émettre un avis basé sur une multitude d'éléments qui font la différence entre toi et l'autre comme, tes valeurs, ton éducation ... qui te paraissent essentiels et qui ne sont pas nécessairement partagés par d'autres.

Ces différentes situations sont des sujets qui peuvent engendrer rire ou complication. Voilà un exemple qui te fera sans doute sourire.

Lorsque j'étais petite, nous avons appris à nous tenir correctement à table. La règle était assez stricte. Et c'est vrai que nous avons une série de choses autorisées ou non. J'ai gardé de ces apprentissages, certaines habitudes que j'ai transmises à mes enfants, les considérant adéquates et respectueuses.

J'ai beaucoup souri la première fois qu'une de mes filles est rentrée de l'école en me disant : « mais enfin maman, les enfants sont tous couchés dans leurs assiettes quand ils mangent au réfectoire ». Je me suis rendu compte qu'effectivement j'avais transmis à mes enfants certaines règles de maintien lorsqu'elles étaient à table et tout en grandissant, elles se rendaient compte que tous les enfants n'étaient pas

éduqués de la même manière. Ce qui m'a amusée, c'est leur réaction et le fait qu'elles semblaient choquées. Cela nous a donné l'opportunité, lors de nos premières discussions sur cette thématique tout à fait neutre finalement, de mettre en avant les différences d'éducation à respecter.

Ces discussions basées sur une approche ouverte et sereine, m'ont permis de faire comprendre à mes enfants, que chacun n'était pas éduqué de la même manière et, qu'il y avait des priorités à respecter dans chaque famille. Il était important qu'elles comprennent que ce qui leur paraissait logique à elles ne l'était peut-être pas pour d'autres.

Voilà un exemple tout simple de discussion, de transmission de valeurs et d'échanges basés sur l'assimilation. Communiquer grâce à cela permet de grandir et observer la réalité propre à chacun-e.

J'espère qu'à travers tous ces exemples et ces détails sur lesquels je te demande de prendre le temps de réfléchir, tu vois l'importance de l'intention lorsque tu communique.

Nous sommes tous habitués à communiquer sans nous poser la moindre question, sans réfléchir à nos mécanismes ni nos habitudes, trop souvent inconscients de la manière dont notre communication est perçue et l'impact qu'elle peut avoir sur l'autre.

Maintenant que tu as pris le temps de lire ces quelques pages, j'espère que tu te sens inspiré-e avec l'envie de faire le point sur ta manière de communiquer et de prendre le temps d'identifier comment tu voudrais pouvoir t'améliorer.

Peut-être as-tu déjà intégré tous ces concepts et as-tu la capacité de gérer ta communication en tenant compte de tous ces éléments. Cela fait de toi quelqu'un qui peut transmettre autour de toi un savoir et des compétences qui aideront beaucoup de monde. Je t'encourage à affirmer ta position de leader capable de mesurer à quel point transmettre tes connaissances et être un exemple aidera les personnes que tu côtoies.

Et si, comme moi, tu es quelqu'un qui choisit de s'embarquer sur la *route de l'amélioration*, j'espère que toutes ces informations vont déjà te permettre de te remettre en question et de définir quels sont les premiers détails que tu vas choisir d'améliorer.

Malgré tous ces efforts, il est malheureusement possible que tu ne parviennes pas à communiquer avec certaines personnes. C'est la réalité. Et tu auras beau mettre tout en œuvre pour essayer d'ouvrir une communication avec cette personne, tu n'y parviendras probablement pas.

Il y a plein d'éléments qui expliquent cette situation de refus de communication. Et trop souvent, tu ne te rendras même pas compte que ces éléments te dépassent complètement, que ce n'est pas ta faute. Les raisons sont souvent nombreuses, elles peuvent être motivées par des éléments sur lesquels tu n'auras pas forcément d'emprise.

Certaines personnes n'ont pas de patience, sont tellement enfermées dans une colère permanente qu'elles sont totalement incapables de communiquer. Tu peux essayer de continuer et de persévérer pour aller vers une communication qui soit meilleure, sans pour autant t'épuiser à tenter de résoudre certaines situations complexes qui ne relèvent pas forcément de ton fait. Mais à un certain moment, tu devras aussi accepter que malgré tous tes efforts tu n'aboutisses pas. À ce moment-là, ne culpabilise pas !

N'oublie jamais que la communication est un échange entre deux personnes qui choisissent de rentrer en interaction et qui accueillent l'autre dans sa réalité, dans la mesure où elle est effectivement exprimée.

Ce que JE RETIENS

La Pyramide de Communication ou

comment tu apprends à gérer les espaces d'échanges.

Tu sais aujourd'hui que tu peux quitter une situation de colère quand tu le décides. Les **3 étapes** que tu dois mettre en place pour le faire sans violence sont claires et il ne te reste plus qu'à essayer, oser les utiliser pour te rendre compte que cela aide tout le monde.

Tu comprends que pratiquer une écoute **active efficace** est utile, t'aide à mieux comprendre l'autre dans ses différences, à apprendre aussi et à gagner en confiance en toi, car conscient·e que tu sais mieux gérer les situations que tu rencontres.

Tu connais maintenant les détails et l'attitude d'ouverture et d'accueil que la **vraie communication** permet. Ose écouter l'autre sans jugement, questionne ce que tu sais et reste curieux·se. Mais autorise-toi toujours à pouvoir défendre tes convictions aussi.

La communication est vraiment possible quand tout le monde participe pour échanger, partager et construire une solution ensemble.

Voici la liste des outils qui t'aideront à te rappeler tous les éléments essentiels pour une **Communication Libérée, Bienveillante et Efficace** :

1. Utiliser le **message JE** lorsque tu dois communiquer quelque chose.
2. Laisser l'autre parler pour lui permettre d'être entendu·e dans sa réalité.
3. **Reformuler**, quand tu as l'impression que la personne face à toi ne semble pas avoir compris.
4. Laisser les autres te **poser des questions pour clarifier** ce qu'ils n'ont pas compris et en faire de même de manière à ne pas mal interpréter ce qui t'est expliqué. Il vaut mieux parfois reposer trois fois une question plutôt que d'interpréter quelque chose et de se rendre compte trop tard qu'on a compris de travers.
5. La communication demande de la **réflexion**, alors prends le temps de réfléchir à ce qui t'est dit. Ne te hâte pas dans des conclusions trop rapides. Laisse l'échange aller jusqu'au bout, avant de conclure que tu as compris. Et tu verras qu'avec toutes les informations que tu auras récoltées, tu pourras mieux gérer chaque situation.
6. Si une solution doit être trouvée, utilise les principes de **solution sans perdant**. Commence par définir les besoins de chacun, imagine toutes les solutions possibles, crée une solution commune, mets en place celle qui est validée par tout le monde, évalue son efficacité quand le moment est venu et si besoin, améliore la solution en place pour la suite. Ainsi, tu éviteras de générer de la frustration. Ensemble vous construirez une solution qui puisse convenir à tout le monde. Même si parfois cela prend un peu de temps pour la trouver.

Une **communication réussie**, c'est :

- ✓ apprendre à écouter et mieux comprendre l'autre,
- ✓ apprendre à garder ton esprit ouvert pour éviter le jugement,
- ✓ découvrir tes niveaux de tolérance et d'acceptation pour savoir quand tu dois poser tes limites,
- ✓ améliorer progressivement tes échanges pour construire un peu plus chaque jour, des relations interpersonnelles plus sereines, dans la bienveillance et l'efficacité.