

Transformer le conflit en opportunité

Incompréhension, divergence de points de vue, confrontation de valeurs, peurs... autant de sources de conflits entre parents et enfants ou entre co-éducateurs au sein de la famille ou dans les lieux de prise en charge de l'enfant.



Le conflit fait partie de la vie, prenons un moment pour comprendre comment il se développe et comment le transformer en une opportunité de dialogue pour bien vivre ensemble.



Point vocabulaire



Enfants

Adelphie	Ensemble composé des enfants (frères et sœurs) d'une même famille, fratrie ou sororie
Fratrie	Ensemble des frères de la même famille
Sororie	Ensemble des sœurs de la même famille

Parents

Mère	Mères	Belle-mère
Père	Pères	Beau-père
Famille couple homosexuel		
Famille monoparentale		
Famille couple hétérosexuel		



Je me présente

Louise Bouffard Bellanger

- Médiatrice
- Consultante
- Formatrice

Je travaille avec les entreprises pour transformer les conflits en leviers de cohésion & d'engagement

Mon entreprise : Clou conseil



06 60 71 90 20
louise@clou-conseil.fr
www.clou-conseil.fr



L'approche systémique



Mobile
Alexander Calder

Un système est un ensemble organisé d'éléments en interaction dans un contexte donné avec une finalité et en évolution

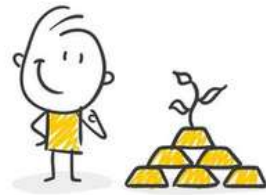
La pensée systémique est la pensée du lien et de la relation : l'individu est indissociable de son groupe, de sa famille

L'idée est de ne pas regarder seulement les éléments du système mais comment ils sont en lien

Lorsqu'un élément bouge, cela va faire bouger l'ensemble



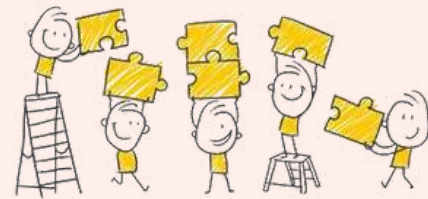
Les principes systémiques



le principe d'homéostasie

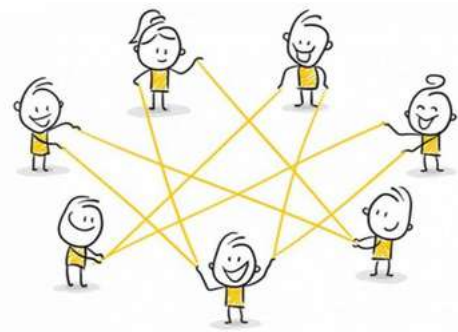
Chaque système s'adapte naturellement à l'environnement extérieur pour garder son équilibre.

(ex: notre corps est un système, quelque soit l'environnement (désert, pôle nord..., la température intérieure reste la même)



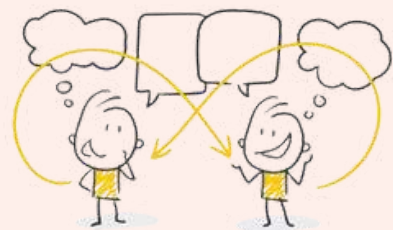
le principe de totalité

Le tout est plus que la somme de ses parties. pour appréhender comment s'organise le système, il faut l'étudier dans sa globalité, car c'est lui qui permet de comprendre les actions des individus qui le composent.



le principe d'équifinalité

La façon dont les interactions s'organisent dans un système à l'instant présent est plus importante que d'étudier son histoire.



le principe de rétroaction

Une boucle rétroactive est un processus par lequel les résultats d'une action sont utilisés pour ajuster l'action elle-même.

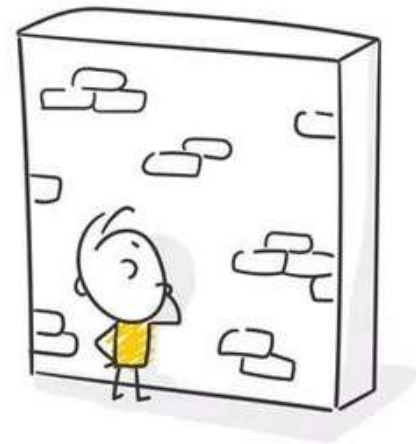
Jules boit.
Sa femme, Marie est dépressive.
Marie est dépressive parce que Jules boit.
Jules boit parce que Marie est dépressive.



La logique analytique vs la logique systémique

Logique analytique

La recherche des cause



La logique psycho-analytique se définit comme la compréhension du passé pour solutionner le présent. Autrement dit, elle consiste à analyser l'historique du système, à la recherche des causes d'une problématique.

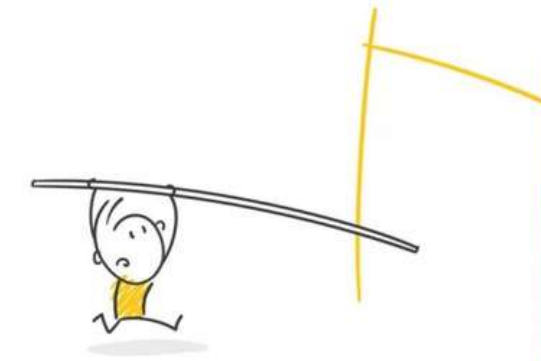
Son objectif est la résolution de cette problématique.

Selon cette logique et comme expliqué par Dominique Bériot, « la prise de conscience des causes d'un dysfonctionnement permet de le résoudre ».

«Il veut tout le temp être devant un écran, il n'écoute rien, il n'aide pas dans la maison, il

Logique systémique

La clarification de l'objectif recherché



L'approche systémique se détache du problème et de ses causes, et se concentre sur ce que le système d'acteurs pourrait accomplir en l'absence de ce même problème.

Sa première action consiste à préciser l'objectif recherché. Les leviers d'actions pertinents qui pourront être mis en place pour atteindre cet objectif sont explorés dans un second temps.

En ce sens, elle postule que la recherche des causes de la problématique n'est pas nécessaire pour y remédier.

je souhaiterais que son temps soit plus régulé
Je voudrais que l'on puisse discuter
j'aimerais ne pas être seul-e dans les tâches du quotidien



Le système famille, quel est-il ?

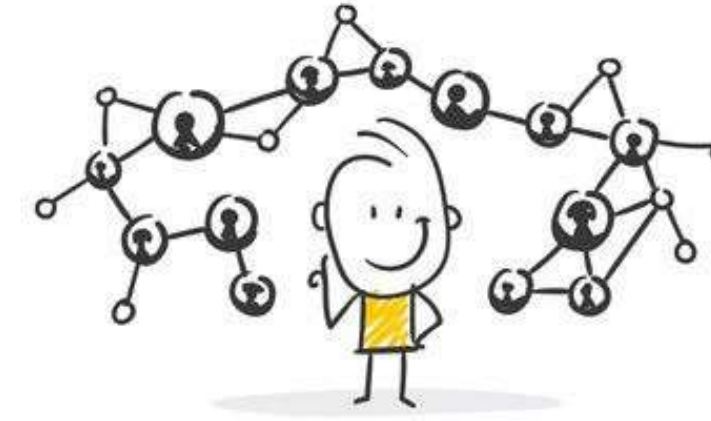
Lien verticaux

entre les parents et les enfants



Liens horizontaux

entre les parents
entre les enfants



Les autres personnes qui gravitent autour du système familial

la famille élargie

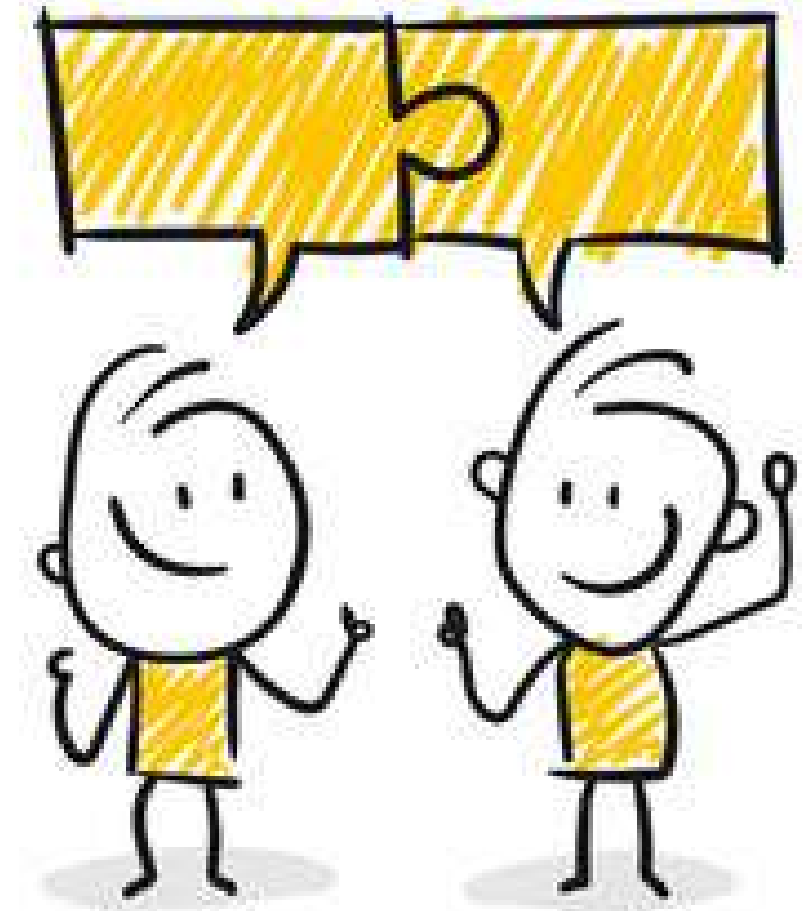
l'école

les ami·es



Partie 1 : Comprendre le conflit

Partie 2 : Le conflit : une opportunité



Partie 1 : Comprendre le conflit



Qu'est-ce que le conflit?

la notion de conflit
s'éloigne un peu des
intérêts pour se
rapprocher de
l'attachement émotionnel



Rencontre d'éléments, de sentiments
contraires ou qui s'opposent

Le petit Robert

Le conflit « se produit lorsqu'une personne perçoit ses
intérêts comme obstrués ou négativement affectés par
un autre parti »

Karl Aquino, professeur en sciences du comportement

Le conflit est « un processus qui commence lorsqu'un
parti perçoit qu'un autre a négativement affecté, ou se
prépare à négativement affecter, quelque chose qui lui
tient à cœur »

Kenneth W. Thomas, membre de l'association
internationale pour la gestion des conflits

“Pour qu'un conflit se présente, il est nécessaire qu'un·e parti·e ressente
une peine physique ou psychologique, qu'il puisse tenir un·e autre parti·e
comme responsable et qu'il n'y ait pas acceptation de la situation.

Ib Ravn, professeur associé de l'institut danois pour l'éducation et la formation



Les types de conflit dans le cercle familiale



Conflit de pouvoir

Il survient lorsque plusieurs personnes ou groupes cherchent à imposer leur autorité ou leur influence.

Un parent veut imposer une heure de coucher stricte, mais l'ado refuse et veut décider lui-même.

Parent : "À 22h, tu vas au lit, c'est comme ça !"

Ado : "Pourquoi ? J'ai 16 ans, je veux gérer mon propre sommeil !"



Conflit organisationnel

Il découle d'un dysfonctionnement ou d'une mauvaise répartition des rôles dans le système.

Dans une fratrie, la question sur la répartition des tâches ménagères.

Sœur : "Je fais toujours la vaisselle et toi jamais !"

Frère : "C'est faux ! J'ai rangé le salon hier !"



Conflit affectif

Il repose sur des tensions émotionnelles et personnelles, souvent indépendantes des tâches ou des objectifs.

Fille : "Papa, tu passes tout ton temps avec mon frère, tu ne m'écoutes jamais ! Pourquoi il a toujours droit à plus d'attention ?!"

Papa : "Mais ma chérie, je suis là, je t'écoute..."

Fille : "Non, ce n'est pas vrai ! Tu préfères toujours mon frère !"



Les types de conflit dans le cercle familiale



Conflit identitaire

Il est lié à la perception qu'un individu ou un groupe a de lui-même et à sa reconnaissance par les autres.

Une adolescente se sent incomprise par sa famille qui critique son style vestimentaire.

Mère : "Tu ne vas pas sortir habillée comme ça !"

Fille : "C'est mon style, tu ne me comprends jamais !"



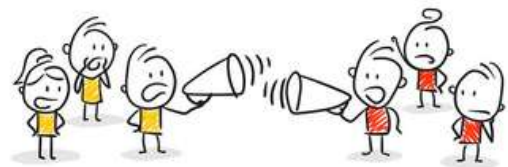
Conflit de valeur

Il naît d'une opposition entre des principes ou des croyances morales incompatibles

Un jeune adulte veut devenir végétarien, mais ses parents refusent de modifier leurs repas.

Fils : "Je ne veux plus manger de viande pour des raisons éthiques."

Père : "On a toujours mangé de la viande dans cette maison, je ne vais pas changer ça !"



Conflit idéologique

Il oppose des visions du monde, des croyances ou des valeurs profondément ancrées.

Un père et son fils ont des opinions politiques opposées et la discussion s'enflamme.

Père : "Les jeunes comme toi ne comprennent rien à la politique !"

Fils : "Et toi, tu es bloqué dans le passé !"



L'escalade du conflit



Vexée, Suzanne s'en va sans dire un mot.

A la pause, Cécile décide d'aller récupérer le stylo qu'elle avait prêté à Suzanne. Elle se sert s'en même lui demander et repart immédiatement. Suzanne se sent agressée et la traite de « brute » ! Les jours qui suivent sont extrêmement tendus. Cécile et Suzanne ne se regardent même pas et ne supportent plus la présence de l'autre. A un moment donné, alors que Cécile est en train de parler, elle entend Suzanne chuchoter dans son dos. C'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Cécile se retourne et gifle Suzanne.

D'autres camarades demandent à Cécile ce qui ne va pas. Elle leur répond que Suzanne « se la pète », prend vraiment les autres de haut et que, heureusement, elle a pris ses distances.

Peu à peu, Cécile finit par se persuader que Suzanne n'est plus son amie sans savoir pourquoi.

Elle ne lui a pas adressé la parole depuis qu'elle a appris que Suzanne est allée au cinéma sans elle.

Lorsque la cloche sonne pour aller déjeuner, Cécile n'attend pas Suzanne et passe à côté d'elle sans lui parler. Cécile a l'impression que, de toute façon, Suzanne s'en moque complètement.

Cécile fait comme si elle n'était pas au courant mais elle se sent blessée et commence à se questionner. Peut-être que Suzanne ne voulait pas la voir, peut-être qu'elle préfère Béatrice ?

Cécile a appris que sa copine Suzanne était allée au cinéma avec Béatrice sans lui en avoir parlé.



L'escalade du conflit *Modèle de Friedrich GLASL*



L'escalade du conflit

Niveau 3

⑨

L'objectif est de détruire l'autre quitte à se détruire soi-même

L'ado part dormir chez un ami sans prévenir.
La mère, en colère, annonce : "S'il veut vivre ailleurs, qu'il y reste !"
Le lien est rompu.

⑧

Violence extrême des attaques, l'autre est perçu comme un ennemi

Un jour, après une dispute :
L'ado : "T'es vraiment une malade !"
La mère : "Ingrat ! Je regrette de me donner tant de mal pour toi !"
L'ado claque la porte de sa chambre.
La mère jette son téléphone sur le canapé, excédée.

⑦

Dénigrement - tous les coups sont possibles

La mère parle avec une amie : "Il devient insupportable, il me manque de respect tout le temps."
L'ado raconte à ses copains : "Ma mère est une folle, elle veut tout contrôler."
Les insultes commencent à fuser entre eux.

⑥

Menaces explicites - le cycle riposte/attaque apparait

La mère, excédée : "Si tu continues à rentrer tard sans prévenir, tu ne sors plus du tout !"
L'ado : "Si tu fais ça, je me casse et tu ne me reverras plus !"
Les tensions explosent.

Niveau 2

⑤

Attaques - Tentative d'isolement de l'autre

L'ado passe tout son temps dans sa chambre.
La mère : "Puisque tu ne veux plus parler, fais ta vie."
Elle arrête de l'appeler pour manger.
L'ado se sert seul et retourne dans sa chambre sans un mot.

④

Recherche d'alliance, constitution de coalition

Le lendemain, l'ado se plaint à son père : "Maman me prend la tête pour rien, j'en peux plus."
La mère raconte à sa sœur : "Il n'écoute rien, il fait ce qu'il veut !"
Chacun cherche du soutien.

③

Communication de plus en plus réduite - faire céder l'autre

À table, la mère : "Bonsoir."
L'ado répond à peine.
La mère lui demande : "Tu as des devoirs ?"
L'ado : "Je gère."
Elle ne répond rien. Le silence s'installe.

Niveau 1

②

Débat - polémique - agressivités verbales

Un soir, la mère l'attend et l'accueille sur un ton sec : "Encore une fois, tu ne préviens pas ! Tu te fiches complètement des règles ?"
L'ado soupire : "Oh ça va, j'ai pas fait exprès."
La mère s'énerve : "C'est toujours la même excuse !"
L'ado hausse le ton : "C'est bon, lâche-moi un peu !"

①

Accumulation des désaccords – malentendus - incompréhension

L'ado rentre tard plusieurs fois sans prévenir.
La mère lui dit : "Tu peux envoyer un message quand tu rentres en retard ?"
L'ado répond : "Oui, oui, j'y penserai."
Mais il oublie encore une fois.



Les réactions instinctives face au conflit



ATTAQUE / colère

Chacun s'enferme dans son opinion, sans écouter l'autre.

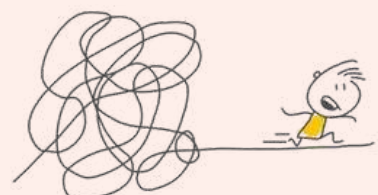
Escalade de la violence verbale, les mots dépassent les pensées (propos blessants, insultes, mensonges).

Un adolescent assiste à une dispute entre ses parents

L'adolescent intervient brusquement en criant sur ses parents, leur reprochant de toujours se disputer et de ne jamais penser à lui.

Un parent reproche à son enfant de ne pas avoir assez travaillé pour un examen et le gronde sévèrement.

L'enfant réplique avec colère, en criant que le parent ne comprend rien et en claquant la porte de sa chambre.



FUITE / Peur

L'un des deux protagonistes refuse l'interaction.

Sentiment de frustration et de culpabilité faute d'avoir pu affronter le différend.

L'adolescent quitte la pièce discrètement et va s'enfermer dans sa chambre, mettant ses écouteurs pour éviter d'entendre la dispute.

L'enfant baisse la tête, ne répond rien et quitte rapidement la pièce pour éviter la confrontation.



INHIBITION / Evitement

Absorption du surplus d'émotions difficiles (colère, peine,...) « à l'intérieur »

Le temps fait son office, mais plutôt que d'estomper le ressentiment, il le sublime. (insomnies, pensées corrosives, stress)

L'adolescent reste figé sur place, incapable de réagir ou de dire quoi que ce soit, sentant son cœur battre vite mais étant paralysé par la situation.

L'enfant se fige complètement. Il baisse les yeux, ne trouve pas ses mots et reste silencieux, incapable de se défendre ou d'expliquer pourquoi il a eu de mauvaises notes.

Dans sa tête, c'est le chaos :
"Je veux parler, mais je n'y arrive pas."
"Si je dis quelque chose, ça risque d'empirer."

parler en JE expliquer la réaction



Les réactions émotionnelles face au conflit

Chacun réagit différemment aux émotions générées par le stress dans ses relations avec les autres. Voici les quatre profils les plus courants :

Le soumis

- Il ne tient pas compte de lui
- Gère le stress en s'en prenant à lui
- Fait souvent naître la colère chez l'autre
- Ressources : générosité, écouté, adaptation

Le blâmant

- Il ne tient pas compte de l'autre
- Gère le stress en s'en prenant à quelqu'un
- Peut susciter de la peur ou du rejet
- Ressources : initiatives, clarté, affirmation de soi

Le super rationnel

- Il ne tient compte ni de lui ni de l'autre ; il tient compte que du contexte
- Gère le stress en restant sur le contexte
- Provoque de l'impuissance, de l'indifférence ou de l'ennui
- Ressource : logique, organisé, consciencieux

Le non pertinent

- Il ne tient compte de rien
- Gère le stress en étant « hors sol »
- Suscite de l'agacement, de la confusion
- Ressources : créatif, spontané, accès à ses émotions

Un parent rentre du travail fatigué et se met en colère parce que la maison est en désordre.

Il s'excuse immédiatement, même s'il n'est pas responsable du désordre. Il se met à tout ranger seul pour éviter le conflit.

Il accuse immédiatement quelqu'un (« C'est toujours toi qui laisses traîner tes affaires ! »), en mettant toute la responsabilité sur l'autre.

Il ne prend pas en compte les émotions de chacun et analyse froidement la situation (« Si chacun rangeait ses affaires après usage, cela n'arriverait pas. »). Il propose un plan d'organisation.

Il esquive le problème en faisant une blague (« On dirait qu'une tornade est passée ! ») ou en mettant de la musique à fond pour éviter la dispute.



Lien entre relation et besoin de solution

Deux frères se disputent un héritage et chacun veut obtenir la plus grande part. Ils en viennent aux insultes, aux menaces et même à des actions légales agressives pour évincer l'autre

la recherche de solution est prioritaire

Un couple ne s'entend pas sur l'éducation des enfants (strict vs. permissif). Plutôt que d'imposer son point de vue, ils discutent, prennent en compte les besoins des enfants et trouvent un compromis ensemble.

Confrontation violente

Vaincre à tout prix, y compris en utilisant les moyens de violence et de l'exclusions

L'approche non-violente

Démarche coopérative : respect de soi et de l'autre, recherche de solution en commun

Vaincre l'adversaire

Construire ensemble la relation

Préserver la relation n'est pas importante

Préserver la relation est primordiale

Indifférence et neutralité

Effacement devant l'autre

Démission

Ni la relation, ni la solution ne sont prise en compte.
Passivité devant le conflit. Non-implication

Soumission

La solution de l'autre est préférable quand il s'agit de sauver la relation.

Votre grand-oncle fait une remarque sur le fait que vous n'avez pas d'emploi stable.
Vous ne répondez pas à son attaque et quittez la table.

la recherche de solution est secondaire

Votre belle-mère a toujours son mot à dire sur l'organisation des repas familiaux. Pour éviter tout conflit, vous cédez toujours à ses exigences, même si cela vous frustre, par peur de détériorer la relation.

Partie 2 : Le conflit est une opportunité



Pourquoi le conflit est nécessaire ?

Frères et soeurs des liens à soigner

Stéphanie Haxhe,
docteur en psychologie clinique et thérapeute familiale



“Le conflit au sein de la famille est nécessaire : ça permet à l’enfant d’expérimenter au sein du “laboratoire fratrie”. “

“L’absence d’expérimentation des conflits dans l’enfance, loin de préserver le lien fraternel, en diminue plutôt la solidité.”

“Attaquer ses frères et sœurs est considéré comme une sorte d’entraînement qui permet de constater les effets d’une conduite agressive, comment l’autre la prend en charge et la gère.”



“Communiquer sa position et la faire entendre pour être respecté, se confronter à celle de l’autre, constater que les intérêts parfois divergent et trouver des moyens de résolution, sont donc des compétences utiles tant dans la fratrie que dans le couple, l’amitié mais aussi les relations professionnelles”

Apprendre à regarder le conflit en face et apprendre à ses enfants à le gérer au sein du système famille c’est offrir aux enfants des clefs pour leur futur.



Accueillir ses émotions

Dans une relation inter personnelles (entre deux personnes), je ressens un désaccord avec ce qui est dit ou fait



Cette sensation est une **émotion**

Le mot « émotion » vient du latin “e-motere”, du verbe « se mouvoir ». Les émotions génèrent des comportements et nous incitent à agir.

la survenue des émotions est un phénomène organique sur lequel nous et notre raison n'avons pas de prise.
Une émotion est une réponse organisée, innée et instantanée du corps et de l'esprit à un déclencheur (un événement une situation, des mots).
L'émotion est un ressenti subjectif, un sens posé sur un événement.

Une émotion est un mouvement soudain, intense, inné, incontrôlé et irrationnel provoquant des réactions corporelles sur les yeux, le cœur, la respiration, etc.

Christophe André et François Lelord, psychiatres et psychothérapeutes



Les émotions

la surprise

La surprise alerte sur un événement inattendu, soudain en lien avec un changement imminent ou par une révélation allant à l'encontre de notre perception, de nos représentations. Elle est généralement brève, puis s'estompe ou laisse place à une autre émotion. Elle s'exprime par l'inhibition de l'action

la peur

La peur est une émotion d'anticipation. Elle alerte sur un danger, une menace potentielle ou réelle. Elle peut être également liée à une appréhension, elle peut alors s'avérer stimulante ou bloquante. Elle s'exprime par la fuite (ou l'envie de fuir), la vigilance, la pâleur, le corps en alerte générale.

le dégoût

Le dégoût alerte sur un rejet, le viol, une aversion physique ou psychologique envers un objet (nourriture...) ou une personne perçus comme nuisibles, nocifs. Elle s'exprime par le retrait et l'éloignement.



la colère

La colère est une réaction de protection qui alerte sur une frustration, un sentiment d'injustice, la rencontre d'un obstacle voir une atteinte à l'intégrité physique ou psychologique. Elle s'exprime par l'agressivité, le regard noir, les poings serrés, une montée d'adrénaline, l'envie de crier, frapper.

la joie

La joie est l'émotion de la réussite, de la rencontre, de la satisfaction. Elle s'exprime par le rire, l'énergie, le bien être, la gaieté, la bonne humeur, la désinhibition,. Les yeux brillent, le corps s'apaise. Elle accroît notre énergie, notre motivation et la confiance en soi.

la tristesse

La tristesse alerte sur une perte, une déception, un sentiment d'impuissance, un souhait insatisfait et s'exprime par une baisse d'énergie, de la motivation, le repli sur soi, le ralentissement du métabolisme. Physiquement, la gorge est serrée, les larmes montent aux yeux.



Les émotions

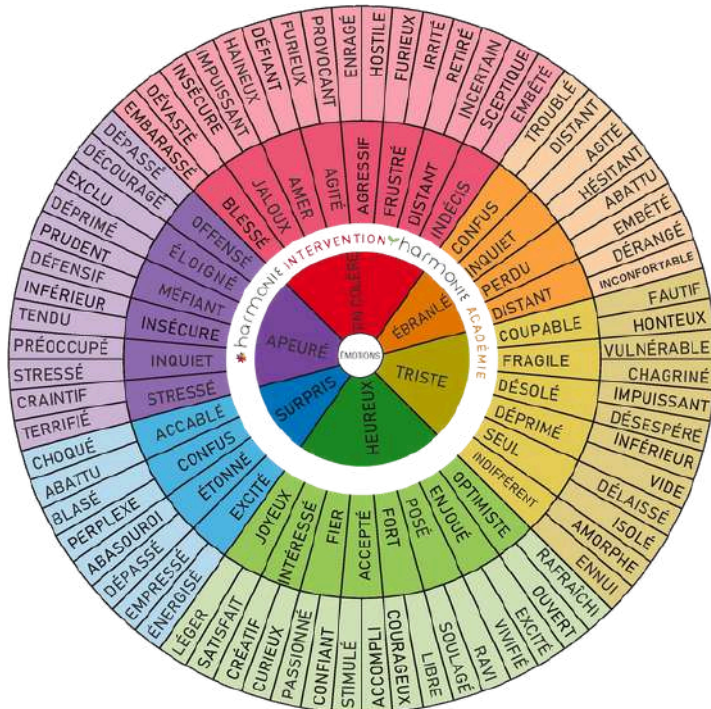
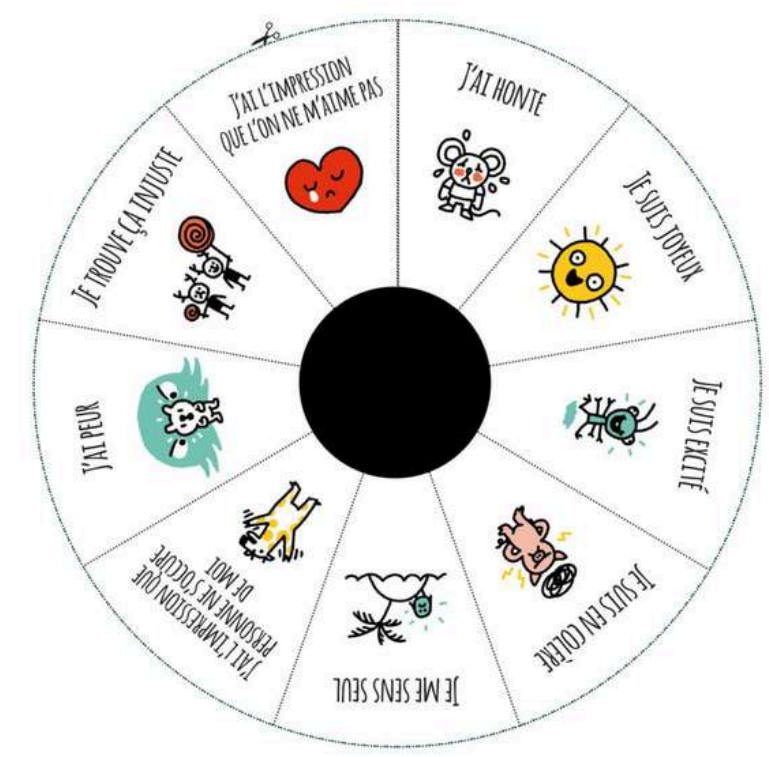
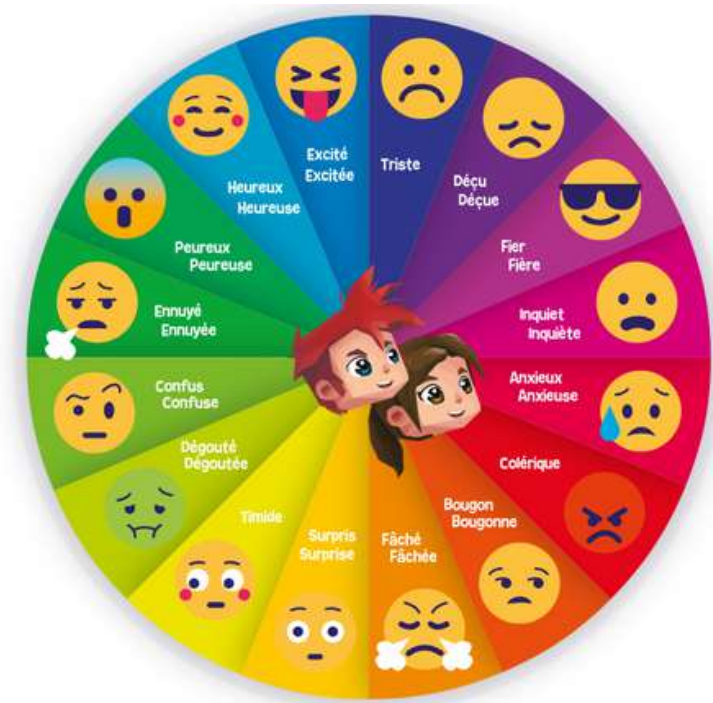


TABLEAU DES ÉMOTIONS

ÉMOTION	SENSATIONS	MOUVEMENTS	PENSÉES	GESTION	BESOINS
JOIE	<ul style="list-style-type: none"> Le sourire L'insouciance Un élan d'énergie Optimisme Légereté 	<ul style="list-style-type: none"> Courir Sauter Célébrer Bouger les membres du corps 	<ul style="list-style-type: none"> «Que la vie est belle!» «Oh la chance!» «Faut que je dise ça à quelqu'un tout de suite!» 	<ul style="list-style-type: none"> Danser Chanter Rire Faire des câlins Raconter 	<ul style="list-style-type: none"> Célébrer Réjoir Partager le bonheur Fêter Interagir
COLÈRE	<ul style="list-style-type: none"> Muscles tendus Mâchoire serrée Gorge serrée Poings serrés Envie d'attaquer 	<ul style="list-style-type: none"> Hostile Agressif Défendre Agité 	<ul style="list-style-type: none"> «Tu vas voir!» «Je vais me venger!» «T'aurais ce que tu mérites!» «Tu me contrôles pas!» 	<ul style="list-style-type: none"> Crier Taper qqch Courir Souffler Attendre que ça passe 	<ul style="list-style-type: none"> Indépendance Justice Compréhension Respect Appartenance Reconnaissance
SURPRISE	<ul style="list-style-type: none"> À court de souffle Yeux grand ouverts Bouche ouverte Sourcils levés Cœur battant en vitesse 	<ul style="list-style-type: none"> En alerte de l'inattendu Prudence Observateur Mouvement rapides ou lents 	<ul style="list-style-type: none"> «Qu'est-ce que c'est que ça?» «Wow!» «Faut que je fasse gaffe!» «Je n'en reviens pas!» 	<ul style="list-style-type: none"> Crier Fuir Reprendre ses esprits Respirer S'assoir 	<ul style="list-style-type: none"> Clarté Sécurité Compréhension
TRISTESSE	<ul style="list-style-type: none"> Lassitude Inquiétude Gorge serrée Larmes aux yeux Incapacité de parler Mâchoire tremblante 	<ul style="list-style-type: none"> S'isoler Mouvements lents Évitement du contact visuel Attirer l'empathie 	<ul style="list-style-type: none"> «Personne me comprend» «À quoi bon exister?» «Personne m'aime» «La vie est nulle!» 	<ul style="list-style-type: none"> Pleurer S'isoler Se taire Trouver du réconfort Chercher du plaisir 	<ul style="list-style-type: none"> Sens Amour Empathie Rassurance Compréhension Contact physique
PEUR	<ul style="list-style-type: none"> État d'alerte Déchirement d'adrénaline Nervosité Ventre serré Tremblements 	<ul style="list-style-type: none"> Lever les mains Se mettre en sécurité Fuir le danger Se réfugier Déconner pour alléger l'atmosphère 	<ul style="list-style-type: none"> «Au secours!» «Ce n'est pas normal!» «Maman!» «Papa!» «Je veux pas mourir!» 	<ul style="list-style-type: none"> Crier Fuir Prier Se défendre Négocier S'excuser 	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité Sûreté De l'espace Calme Rassurance Contact physique
DÉGOUT	<ul style="list-style-type: none"> Contraction du corps De la nausée Lèvre relevée Sourcils froncés Langue sortie 	<ul style="list-style-type: none"> Détourner la tête Couvrir la bouche S'éloigner du dégoût Torsion du corps 	<ul style="list-style-type: none"> «Ewww!» «C'est dégoûtant ça!» «Ne me touchez pas!» «Je me barre!» 	<ul style="list-style-type: none"> Crier Jurer S'éloigner/fuir Se ressaisir 	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité Accueil des émotions Justice Rassurance

INTENSITÉ DE L'ÉMOTION



Des émotions aux besoins

Dans une relation inter personnelles (entre deux personnes), je ressens un désaccord avec ce qui est dit ou fait



Cette sensation est une **émotion**

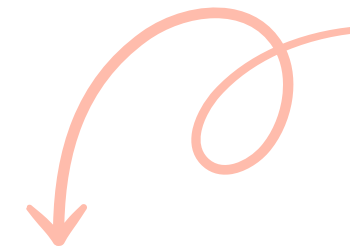


Les émotions ne surviennent jamais par hasard. Elles sont les messagères de nos **besoins** non comblés et de l'estime que nous nous portons.

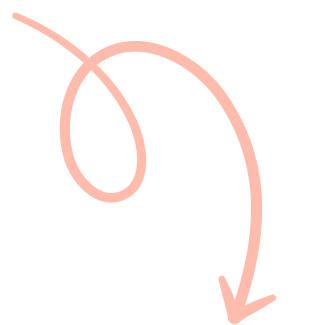
Derrière chaque émotion désagréable, se cache un besoin non comblé.



Satisfaire un besoin est très important car il marque la manière dont l'individu est attentif à lui-même, se respecte et s'estime.



Plus le besoin non comblé est vital, plus le sentiment de mal être est fort et s'exprime physiquement.



Les besoins humains fondamentaux



Les besoins humains fondamentaux



Des émotions aux besoins

Dans une relation inter personnelles (entre deux personnes), je ressens un désaccord avec ce qui est dit ou fait



Cette sensation est une **émotion**



Les émotions ne surviennent jamais par hasard. Elles sont les messagères de nos **besoins** non comblés et de l'estime que nous nous portons.

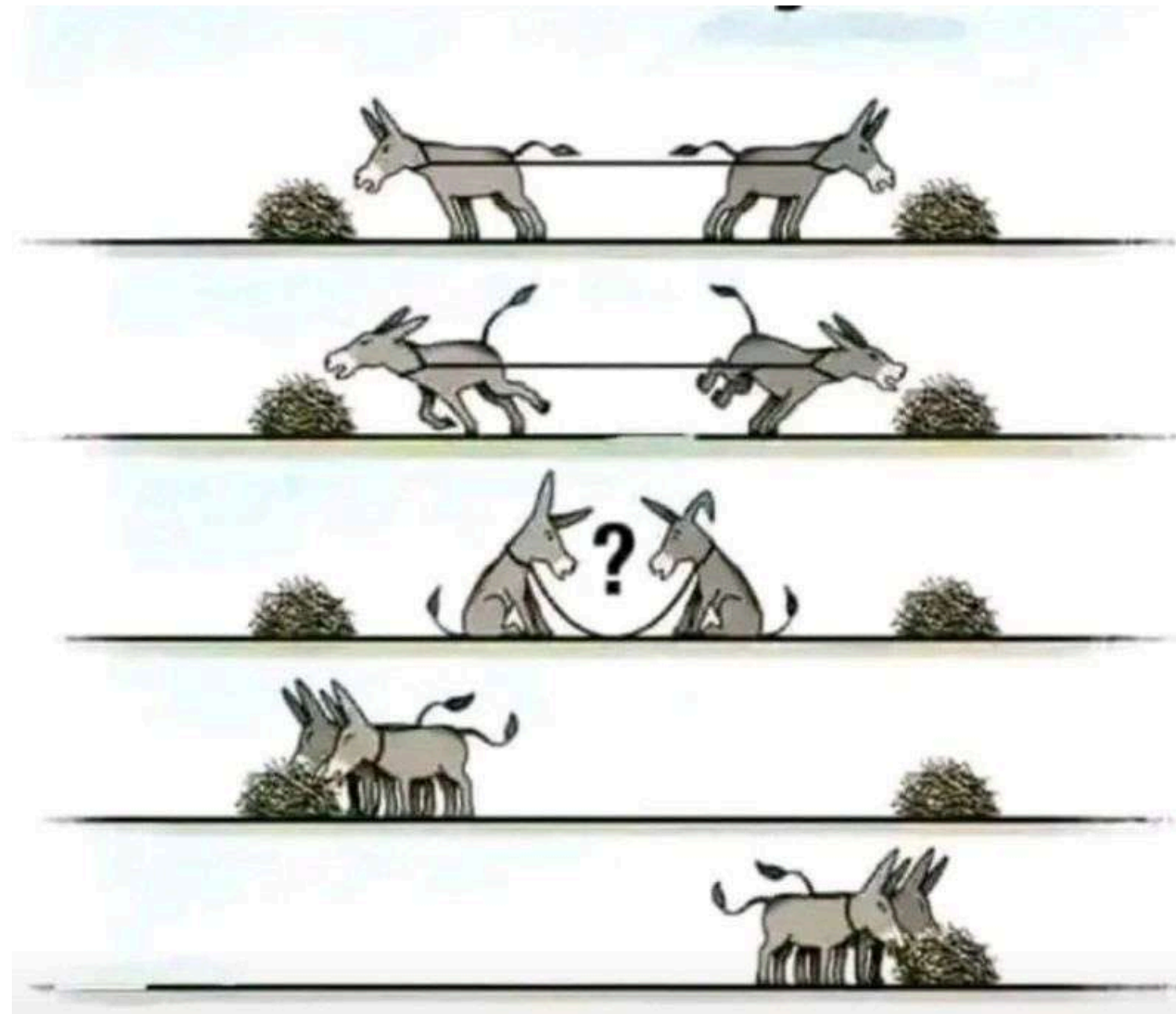


Si je n'identifie pas l'émotion, je resterai en tension, et si je ne comprends pas le besoins à satisfaire, je resterai dans l'émotion. Tant que nous n'arrivons pas à découvrir et à combler le besoin criant, l'émotion reviendra.

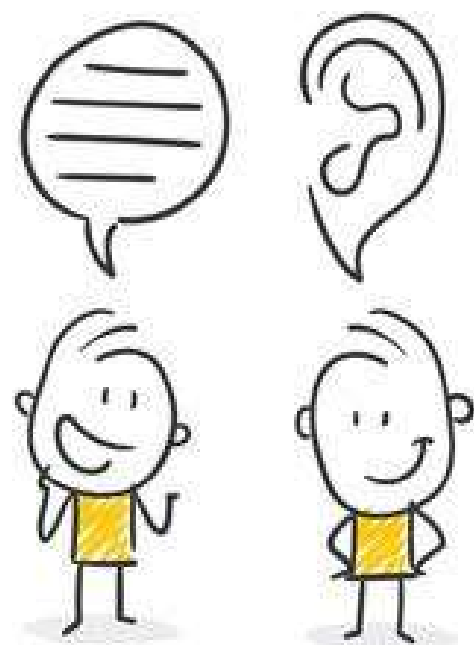
Une fois que le besoin est découvert et comblé, l'émotion disparaît.



Des besoins à la recherche de solutions



Des outils : l'écoute active



L'écoute active ne consiste pas seulement à entendre quelqu'un parler ; il s'agit de s'engager pleinement dans la conversation et d'essayer de comprendre le point de vue de l'interlocuteur. Dans le feu d'un désaccord, il est facile de s'interrompre ou de se concentrer sur sa réponse. Mais pour résoudre efficacement un conflit, il faut commencer par écouter.

Écouter vraiment.

Cela signifie qu'il faut utiliser des questions ouvertes pour inviter à la discussion.

La paraphrase peut également s'avérer utile. En répétant ce que vous avez entendu, vous confirmez votre compréhension et donnez à l'autre personne la possibilité de clarifier si nécessaire. C'est simple mais efficace.

Reformulation écho

Cette technique consiste à répéter les mots de l'interlocuteur. Elle permet de montrer que l'on écoute attentivement et d'encourager l'autre à développer davantage ses idées.

Reformulation miroir

Elle vise à éclaircir un propos ambigu ou confus. On demande des précisions ou on reformule en posant des questions : "Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par... ?"

Reformulation de clarification

Reformulation des propos de l'interlocuteur avec ses propres mots. Cela aide à clarifier et à vérifier la compréhension. Par exemple : "Si je comprends bien, tu veux dire que...".

Reformulation de synthèse

Ce type de reformulation résume les points clés abordés. Il est utile pour s'assurer que toutes les informations importantes ont été bien comprises.



Des outils : la Communication NonViolente

Les 4 étapes du processus de la Communication NonViolente ?

La Communication NonViolente repose sur un processus en quatre étapes, que l'on nomme également OSBD (pour Observation, Sentiment, Besoin, Demande).

Il s'agit de mettre l'attention sur ces quatre éléments qui vont nous conduire à nous connecter à ce qui se vit en nous, et à nous donner les moyens éventuellement, de vivre ce que nous voulons.

La première étape est celle de l'**Observation** : que se passe-t-il, d'un point de vue neutre, objectif ? Nous tentons de décrire la situation, les faits, de manière objective. « Tu es toujours en retard » n'est pas une observation, c'est un jugement. En revanche, « tu es arrivé trois fois après 9h cette semaine » est une observation, vous saisissez la nuance ?

La deuxième étape est celle du **Sentiment** : quand il se passe [observation] comment est-ce que je me sens ? La plupart d'entre nous n'avons pas de réelle facilité à mettre un mot sur notre ressenti, ce que nous appelons sentiment n'en est d'ailleurs pas toujours (incompris, rejeté, trahi, ne sont pas des sentiments par exemple, car ils impliquent autrui, tandis que ébahi, paisible, fâché, morose sont des sentiments).

La troisième étape est celle de se relier au **Besoin** : je me sens [sentiment] parce qu'au fond, j'ai besoin de quoi ? Le besoin en CNV, est l'énergie qui nous pousse à agir. Nous avons tous les mêmes besoins, comme nous allons le voir un peu plus bas, mais nous pouvons avoir des stratégies très différentes lorsqu'il s'agit de satisfaire ces besoins.

La quatrième étape consiste à faire une **Demande**. Cette demande est formulée positivement, (ce que je veux, plutôt que ce que je ne veux pas) elle est concrète, précise et ouverte (si je ne suis pas prêt·e à entendre un « non » à ma demande, alors c'est une exigence et non une demande).



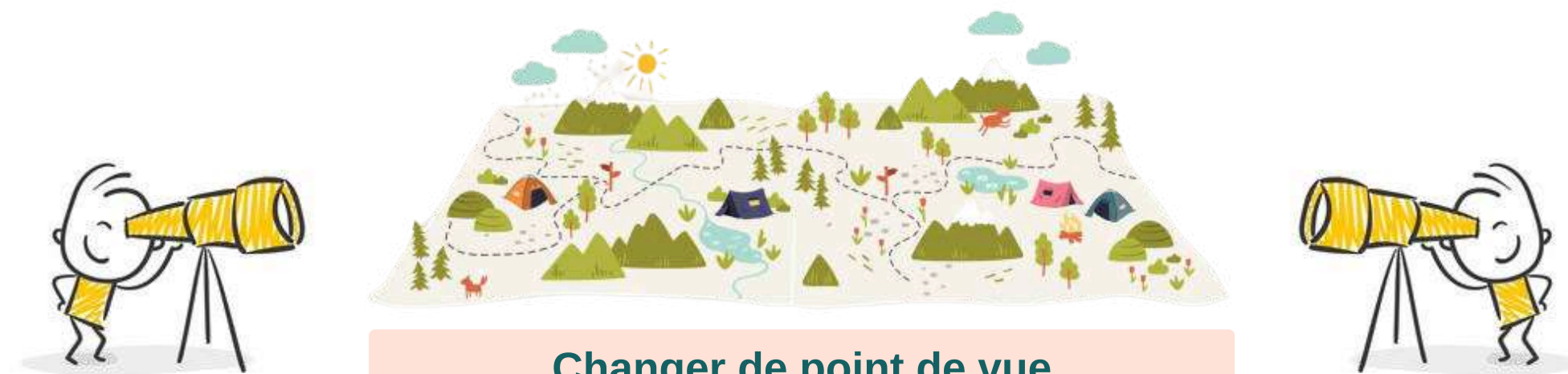
Des outils : la PNL (programmation neuro-linguistique)

L'un des principes fondamentaux de la PNL repose sur l'idée que « **la carte n'est pas le territoire** ». Autrement dit, chacun perçoit la réalité à sa manière, en fonction de son vécu, de sa logique et de ses filtres personnels.

Depuis notre naissance, nous construisons notre propre Carte du Monde qui nous sert de repère pour interagir avec notre environnement et avec les autres. Cette carte se façonne à partir de nos expériences et de notre perception sensorielle, influencée par nos valeurs, nos croyances et nos schémas de pensée.

Notre système nerveux élabore cette carte en filtrant les informations issues du monde extérieur par le biais de nos cinq sens : la vue, l'ouïe, le toucher, l'odorat et le goût. Toutefois, cette perception est partielle et subjective, car elle est également influencée par notre culture et notre histoire personnelle.

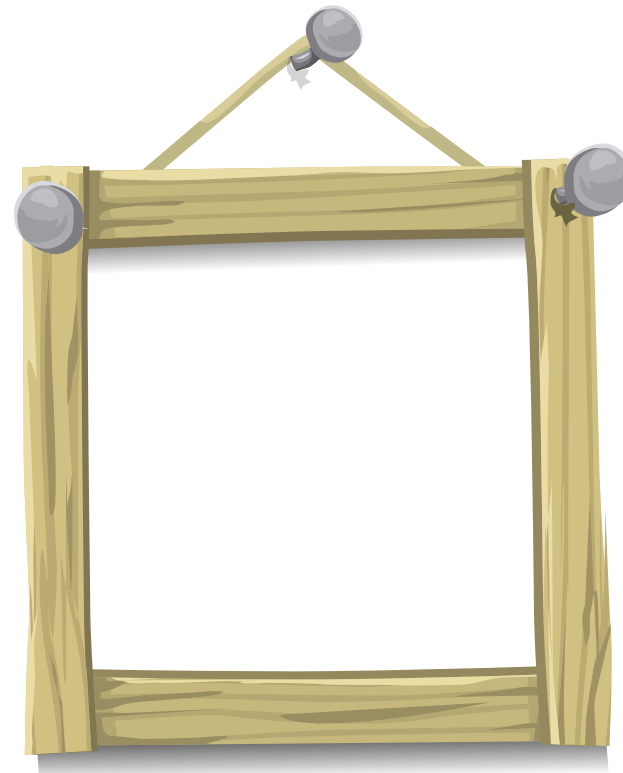
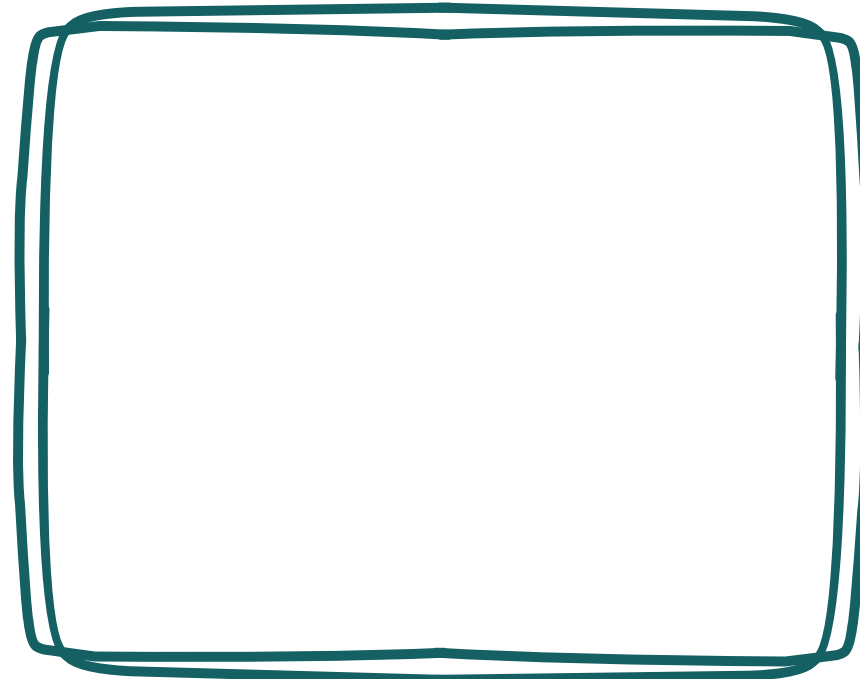
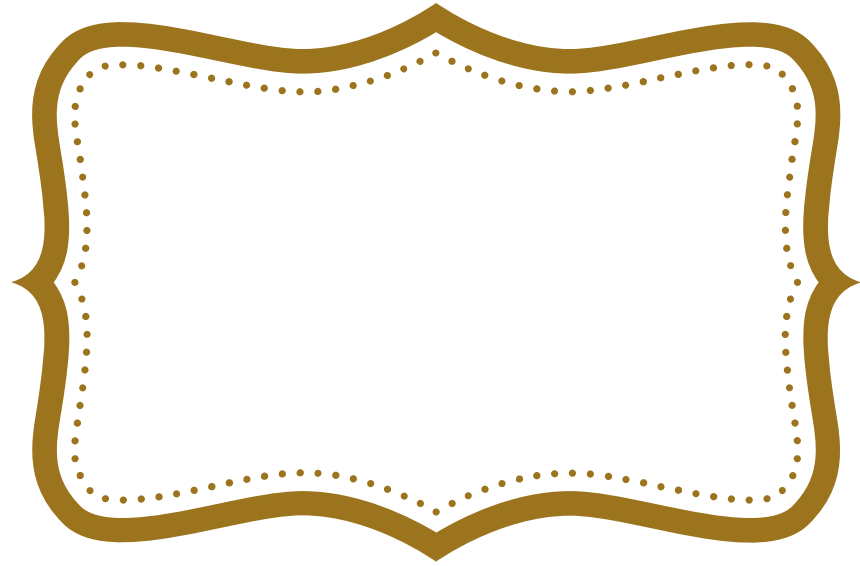
Notre Carte du Monde est une interprétation subjective du monde réel, une sorte de carte qui nous aide à nous orienter. Cependant, cette carte étant limitée, elle peut parfois générer des incompréhensions, des blocages ou des difficultés.



Changer de point de vue
Mettre les lunettes de son interlocuteur



Des outils : co-construire un cadre en amont



On fabrique ensemble un accord.

Pour ça :

- on se parle calmement
- on propose tous des idées
- on fait le point sur celles qu'on gardent et celles qu'on jettent
- on les écrit dans le cadre
- on affiche le cadre

Si on trouve que le cadre ne fonctionne pas :

- on réajuste le cadre (il peut avoir des défauts)
- on réexplique le cadre
- on brise le cadre pour en refaire un nouveau

On peut sortir du cadre si les co-constructeurs sont OK

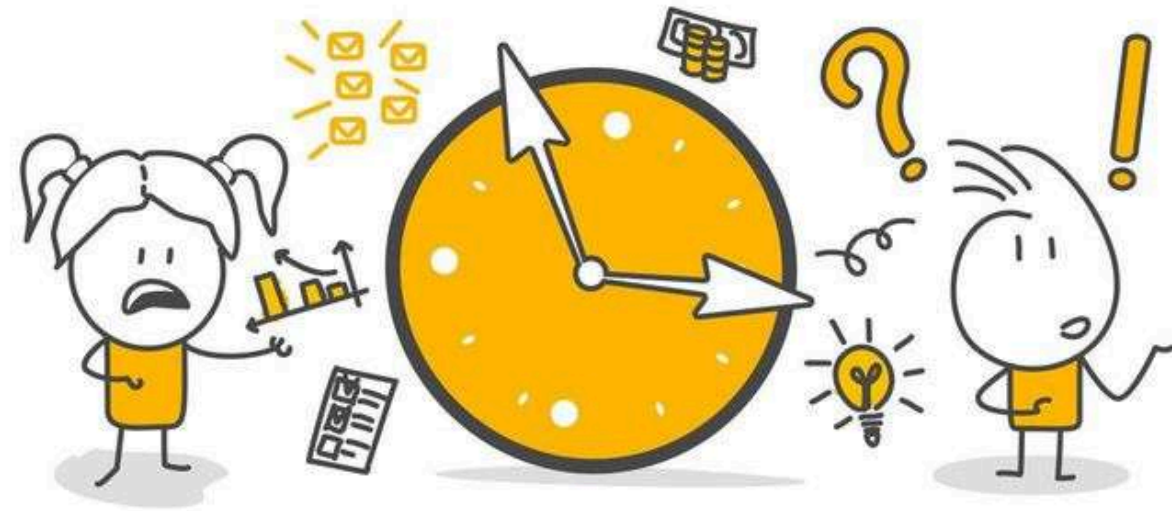
Des outils : se choisir un mot magique



Choisir un mot qui prévient que c'est le moment de faire PAUSE
De se dire : attendez on réfléchit



Des outils : demander de l'aide à un tiers



Se faire accompagner par un tiers

- psychologue systémique
- médiateur familiale

Le temps des questions

