Georgios Mediation

Au service du lien humain par la Communication NonViolente

BONNES PRATIQUES EN COMMUNICATION

- **Si l'énervement est présent, sortir de la conversation**
  - En général, dans un état d'énervement, la communication est inefficace. On risque d'amplifier considérablement le conflit et il y a peu de chances d'être entendu.
  - Il est possible d'exprimer sa colère de manière non-violente. Cela nécessite toutefois une maîtrise minimale de la méthode CNV (Communication NonViolente *).
  - La meilleure façon de gérer la colère est de se connecter à ses propres besoins (humains) non satisfaits dans cette situation (auto-empathie). Ensuite, lorsque la colère se transforme en une autre émotion, par exemple la tristesse ou la frustration, il est utile de pratiquer l'empathie envers l'autre en se demandant : « Quel besoin l'autre personne cherche-t-elle à protéger en agissant d'une manière qui me dérange ? »
  - On sera alors prêt à aborder le conflit de façon plus efficace et plus agréable (méthode CNV).

- **Éviter les jugements et les critiques de la personne avec laquelle on discute**
  - Cela provoque souvent des réactions défensives.
  - Les jugements et les critiques exprimés dans un conflit sont souvent l'expression « tragique » de besoins non satisfaits. Tragique, car lorsqu'ils sont exprimés sous forme de jugement ou de critique, il y a peu de chances qu'ils soient entendus ou satisfaits. Et même lorsqu'ils le sont, le coût relationnel, voire davantage, peut être très élevé.

- **Laisser les interlocuteurs s'exprimer jusqu'au bout sans les interrompre.**

- **Écouter pour comprendre et non pour répondre**
  - Par exemple, lorsque l'on entend une opinion différente de la nôtre, il est utile d'essayer de comprendre sur quoi elle se fonde.
  - Pour cela, il est préférable de poser des questions telles que :
    - « Tu dis cela parce que tu as observé quoi ? »
    - « As-tu une expérience particulière à ce sujet ? »
    - « Quand tu dis cela, à quoi fais-tu référence ? »
    - « Sur quelles observations te bases-tu ? »

- **Éviter la formule « oui, mais »**
  - Le mot « mais » est souvent perçu comme un rejet de ce que la personne vient de dire.
  - Il est préférable de valider ce que nous avons entendu, par exemple en reformulant les propos de notre interlocuteur afin de vérifier que nous avons bien compris son message. Ensuite, nous pouvons exprimer notre propre point de vue en commençant par : « En même temps… », ce qui permet d'ajouter un élément sans invalider ce qui vient d'être dit.

- **Éviter le jeu du « qui a raison »**
  - Nous sommes éduqués dans une société où il faut à tout prix avoir raison. Lorsque nous sommes convaincus d'avoir raison, nous avons tendance à voir cela comme la preuve que l'autre a tort (raisonnement binaire).
  - Il est préférable de parler à partir de soi-même : « Je crois que… », « Mon expérience est que… », « De mon point de vue… », « D'après mes sources d'information… ».
  - Cela est souvent plus constructif que d'affirmer posséder la vérité objective et absolue et de considérer que toute personne qui voit les choses autrement a forcément tort.

- **Se limiter à exprimer son opinion sans chercher à changer celle de l'autre**
  - Il est très difficile, et souvent impossible, de changer directement l'opinion d'une autre personne.
  - Le plus efficace est généralement d'exprimer son point de vue et de laisser à l'autre le temps de le « digérer ».
  - Si notre opinion est pertinente, l'autre pourra éventuellement y adhérer plus tard, à la lumière de nouvelles expériences ou informations.

- **Connecter avant de corriger**
  - Si nous souhaitons faire une remarque ou proposer un changement à une autre personne, il est préférable de commencer par se connecter à elle.
  - Vérifions d'abord dans quel état d'esprit elle se trouve et si elle est disponible pour nous entendre.
  - Sans cette connexion préalable, nous risquons de ne pas être entendus et même d'aggraver le problème.
  - Personnellement, je trouve utile d'appliquer dans les relations une règle de 80/20 : Au minimum 80 % du temps consacré au partage, à l'écoute et à la connexion, et au maximum 20 % consacré aux demandes ou aux ajustements (demandes en CNV).

- **Faire attention à l'intonation de sa voix.**
  - Si l'intonation de la voix est perçue par l'autre comme agressive, cela risque de prendre le dessus sur les mots prononcés, même si ceux-ci sont « techniquement » non-violents.
  - La « mélodie » de la voix peut avoir davantage d'impact que les paroles elles-mêmes.

- **Dans les situations conflictuelles, utiliser la méthode de la Communication NonViolente**
  - Observation – Sentiment – Besoin – Demande.
  - Cette méthode s'apprend idéalement lors d'une formation à la CNV.

Georgios Topulos

g@georgiosmediation.com

www.georgiosmediation.com

* Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs): Initiation à la Communication NonViolente - **Marshall B. Rosenberg**