

INTRODUCTION : LA COLLABORATION ET LE DEFI HUMAIN

Il y a collaboration quand un groupe organisé d'acteurs oriente et négocie ses interactions collectives vers une finalité dont chacun sait qu'elle ne pourrait être atteinte par un seul acteur (ex : maison de services au public, habitat partagé...). **Les apports individuels n'ont donc de sens que par leur intégration, leur fusion à tous les autres et non par leur seule juxtaposition.**

Ce mode de travail engage **une communication régulière** entre les membres du groupe et une connaissance précise de la progression de l'action collective. Les interactions interpersonnelles sont donc permanentes afin d'assurer une cohérence globale, condition nécessaire de l'efficacité de l'action et de l'atteinte de l'objectif fixé.

Collaborer, c'est partager avec les autres (partenaires, clients, fournisseurs, collaborateurs, prescripteurs...):

- x **des valeurs** pour développer la conscience de groupe, le lien social, un sentiment d'appartenance,
- x **un projet** pour atteindre des objectifs communs,
- x **des connaissances** pour améliorer les décisions,
- x **des ressources** pour consolider les engagements, optimiser la productivité et la réactivité d'un groupe, valoriser les compétences spécifiques et talents de chacun et les combiner,
- x **des outils** pour faciliter la coordination des activités et offrir des possibilités de co-réalisation.

Le travail collaboratif repose également sur des comportements, notamment :

- x **Vouloir coopérer**, c'est être investi et engagé dans sa relation à l'autre, et partager avec lui une partie de son pouvoir et de son savoir.
- x **Savoir coopérer**, c'est comprendre la psychologie de l'autre et maîtriser les compétences relationnelles qui permettent des échanges de qualité et respectueux de chacun.

Le travail collaboratif nécessite ainsi des membres d'une équipe une plus forte interactivité et requiert plus de motivation et de confiance interpersonnelle. Le facteur humain (confiance, motivation, solidarité, respect...) devenant central dans ce mode de travail collectif.

➔ Source : Alexandre PIQUET – Guide pratique du travail collaboratif – Août 2009

1 – QUELQUES PRE-REQUIS A LA COMMUNICATION

L'autre est un mystère... à découvrir !

Avec une petite histoire pour commencer ... La métaphore du théoros :

« Dans la Grèce antique, en temps de guerre, le théoros était un observateur.

En ces temps anciens, quand une ville déclarait la guerre à une autre ville, un pays à un autre pays, l'affrontement avait souvent lieu des semaines après la déclaration de guerre, très loin. La bataille se déroulait dans une plaine entourée de collines. Sur chaque colline, un théoros.

Chaque théoros sur sa colline observait le déroulement de la bataille et courait périodiquement faire son rapport aux chefs de guerre : dire ce qu'il avait vu de sa colline.

C'est à partir de l'ensemble des informations recueillies auprès des différents théoros que les généraux analysaient la situation sur le terrain, prenaient des décisions stratégiques et tactiques : à partir de fragments, ils reconstituaient le tout. »

Nous sommes tous des « théoros » sur nos collines. Chacun a tendance à imaginer que ce qu'il voit est la réalité et à oublier que les autres, sur leur collines, ne voient pas (ne sentent pas, n'entendent pas, ne se disent pas) les mêmes choses.

La réalité est quelque part dans la mise en commun de toutes les perceptions, de toutes les informations, de tous les théoros venant de toutes les collines concernées par un sujet particulier.

Je ne dois jamais oublier que, théoros sur ma colline, je n'ai qu'une perception partielle de la réalité.

La souplesse comportementale commence avec la capacité à « descendre de sa colline », à monter sur celle de l'autre et à se demander : « *Quand je suis à sa place, qu'est ce que je me dis, ressens, vois, entends...?* »

Ce qui constitue une colline :

Notre histoire personnelle, notre culture d'origine, notre contexte (époque, environnement familial, social et professionnel...), nos valeurs, croyances, nos bénéfices secondaires, nos modes de fonctionnements (filtres), nos besoins, nos objectifs donc nos stratégies (conscientes et inconscientes), nos limites, nos peurs, nos résistances, nos souvenirs (formés et déformés par notre mémoire sélective)...

Prendre conscience que l'autre :

- ne fonctionne pas comme nous,
- a sa propre perception des choses qui est juste, de son point de vue,
- a une histoire différente de la nôtre, même si c'est notre frère ou sœur,
- ne fait jamais les choses par rapport à nous, ni surtout contre nous, mais fait comme il peut là où il en est,
- ne peut pas plus, ni autrement, sauf à avoir des prises de conscience et à se donner les moyens de changer,
- ne peut pas nous « rendre heureux », tout comme nous ne pouvons pas le « rendre heureux »,
- ne peut pas nous sauver, tout comme nous ne pouvons pas le sauver,
- a toujours une intention positive même si sa manière de la manifester pose problème.

Prendre conscience qu'on ne peut pas vraiment communiquer :

- si on ne fait pas ce qu'il faut pour connaître la colline de l'autre : observer, questionner...
- si on ne lui donne pas les moyens de connaître la nôtre : décrire ce qui constitue notre colline, vérifier que il ou elle a bien compris.

Prendre conscience que :

- ce qui nous insupporte chez l'autre nous renvoie à une partie mal aimée de nous -même,
- ce que nous envions ou admirons chez l'autre nous renvoie à une partie de nous même que nous ne reconnaissons pas. L'accepter c'est permettre à ces parties d'exister, de s'exprimer et d'évoluer.

Un exemple, « Là, çà sent le vécu... » :

Sur ma colline, les projets et les changements qu'ils accompagnent sont sources d'enthousiasme. Pour le comptable avec qui j'exerçais, ils étaient source d'insécurité. Il avait donc toujours une attitude de rejet lors de nos échanges : « Çà sert à rien. C'est bien comme çà ! Faut voir tout ce que çà va engendrer pour moi derrière.. ».

1ère possibilité : Je me braque et lui dis que c'est un gros con de comptable psycho-rigide, incapable de voir les opportunités qu'offre le projet... Vous en conviendrez, début de projet quelque peu compliqué...

2ème possibilité : Je descends de ma colline et prend conscience qu'il ne fait rien contre moi ou ce projet. Simplement, de sa colline, les projets et changements sont sources d'insécurité. Je le questionne dans ses besoins, j'écoute et l'entends, puis vois si je peux satisfaire à son besoin de sécurité, dans l'objectif d'un projet à réaliser ensemble. Il a peut-être (parce qu'il s'agit toujours d'aller vérifier chez l'autre) besoin d'être rassuré sur le fait que nombre de ses tâches vont rester les mêmes.

Écouter et ... et puis rien, juste écouter !

Le langage est un élément essentiel de ce qui constitue un être humain. Il exprime une représentation du monde. Chaque langue est caractéristique d'une philosophie, d'une vision singulière du monde appartenant à un peuple, à une culture. Cela s'exprime dans la structure même de la langue ainsi que dans ses métaphores.

Les singularités se sentent également, au sein d'une même langue, chez chaque individu. C'est par sa façon particulier de s'exprimer que chacun va partager SA vision du monde.

Nous sommes souvent dans l'illusion de communiquer alors que, en réalité, nous juxtaposons deux monologues. Nous croyons écouter mais nous n'entendons pas vraiment !

Nous vivons une réelle communication lorsque nous sommes dans une réceptivité consciente du message de l'autre afin de prendre conscience de ce qu'il vit vraiment et qu'ensuite nous exprimons consciemment ce que nous vivons. Impossible d'émettre et de recevoir en même temps. En effet, si je continue à penser pendant que l'autre parle, je ne peux percevoir qu'une partie de son discours. D'autre part, ce que je pense peut influencer mon émotionnel et altérer la compréhension de ce que je perçois.

Communiquer nécessite donc de mettre en réceptivité ce qu'il se passe chez l'autre (verbal et non verbal) et ce qu'il se passe en soi. La réceptivité est également importante pour percevoir l'environnement afin d'être au plus près de la réalité présente et non dans une interprétation, des suppositions, des projections.

Un exemple, « Là, ça sent le vécu... » :

Lors d'une journée de formation sur l'écoute et le questionnement, j'ai participé à un exercice filmé, en duo, avec un sujet remis par la formatrice. L'objectif était clair : écouter et entendre l'autre, puis le questionner de la manière la plus objective possible. Bien évidemment, le sujet choisi était loin d'être neutre. Pour autant, alors même qu'il s'agissait d'un exercice et qu'en tant qu'élève, je cherchais à « réussir » l'exercice, j'ai été surprise de m'observer suite à l'exercice.

Physiquement, tout d'abord, alors que ma position de départ était ouverte à l'échange, je me suis fermée à l'autre peu à peu. Je ne l'écoutais plus, étais dans mes pensées pour chercher à le convaincre. En fin d'exercice, je me souviens être fatiguée et tendue.

A lire : le texte de Jacques Salomé « Écoute - moi ».

Pour arriver à une qualité de communication, il est possible de s'appuyer sur différents outils :

La Programmation Neuro-Linguistique - PNL - et les 4 accords toltèques, en prêtant attention au langage et schéma de pensée, ils nous permettent d'agir sur notre vision du monde : en nous responsabilisant, nous pouvons changer notre réalité.

La Communication Non Violente - CNV : nos besoins ont plus besoin d'être reconnus que satisfaits. Savoir écouter le besoin de l'autre le soulage et ne rend pas pour autant responsable de le satisfaire. Il n'y a souvent rien à faire, juste à être présent.

– !! Avant de traverser la route, un regard à gauche et à droite ... !! --

Les outils ci-après ne sont pas des réponses, mais des possibles clés de compréhension dans le but de favoriser nos échanges. L'autre est et restera un mystère et c'est ce qui fait la complexité et tout le charme de notre relation à l'autre.

Dans tous les cas, soyons :

Sincères et authentiques dans la relation (intention bienveillante),

Perméables et humbles, l'humain et ses mystères réservent de belles surprises ! Chacun de nous a des talents (plus ou moins bien cachés, je vous l'accorde!) : Cf schéma intelligences multiples en PJ.

Indulgents envers nous-mêmes : mettons-nous en colère, doutons, rions de nous-mêmes et de nos comportements ...

Bref, « **PLANTONS-NOUS, C'EST COMME CA QU'ON POUSSE !** »

2 – LES QUATRE ACCORDS TOLTEQUES

Les quatre accords toltèques ne sont pas, à proprement parlé, un outil de communication. Il s'agit davantage d'une philosophie. En revanche, c'est une approche qui nous parle, elle aussi, de langage et de communication. C'est un enseignement transmis par un mexicain, Don Miguel Ruis. Il nous donne un code de conduite, quatre règles de vie.

Mises en pratique, elles nous permettent de dépasser les croyances limitantes, les conditionnements individuels et collectifs.

Premier accord : Avoir une parole impeccable

Le 1er accord est le plus important et le plus difficile à honorer. A lui seul, il a la puissance nécessaire pour transformer notre vie : « La parole est la meilleure et la pire des choses », dit-on

Porter attention à notre parole, c'est être conscient de son pouvoir créateur. C'est par elle que se manifeste notre intention, nos rêves, nos sensations et ce que nous sommes vraiment.

La parole est une force créatrice, en bien ou en mal. Selon Don Miguel Ruis, par notre parole, nous pouvons, soit jeter un sort à quelqu'un : « Tu es nul », soit s'en libérer « Tu as vraiment beaucoup de talent ».

Que signifie « impeccable » ? Lorsque nous jugeons, critiquons, médisons quoi que ce soit, nous agissons contre nous -mêmes. Être impeccable, c'est assumer la responsabilité de ses actes, sans juger ou critiquer.

Selon l'auteur, lorsque notre parole n'est pas impeccable vis à vis d'autrui, elle distille un poison qui forcément nous revient comme un boomerang et c'est ainsi que nous nous rejetons nous-mêmes. Alors qu'une façon d'agir impeccable suscitera une réaction similaire de la part des autres.

Un exemple, « Là, ça sent le vécu... » :

Contexte de révision des tables de multiplication avec ma fille : « 3 X 7 ? » Réponse 20...

Choix 1 : « Mais non ! M'enfin, c'est incroyable, tu retiens rien ce soir, je répète ... »

Choix 2 : « Presque ! »

Deuxième accord : Quoi qu'il arrive, ne pas en faire une affaire personnelle

En faire une affaire personnelle, c'est donner son accord à ce qui nous est dit. Nous croyons que l'autre peut avoir la connaissance de notre monde intérieur, de qui nous sommes vraiment. A partir du moment où nous donnons notre accord à la parole de l'autre, elle impacte, alors que, en réalité, l'autre nous parle de sa vision du monde, de sa perception. En aucun cas, cela ne nous concerne. Cela lui appartient.

Il y a une forme d'orgueil à se sentir concerné, que la parole soit jugeante ou élogieuse. C'est une projection et rien d'autre. Cela ne parle pas de notre réalité personnelle.

Appliquer cet accord évite beaucoup de souffrances inutiles. Peu à peu, vous vous ferez confiance et vous sentirez libre d'agir en cohérence avec vos valeurs personnelles.

Un exemple, « Là, ça sent le vécu... » :

Un amie me dit l'autre jour que mes réflexions et questionnements incessants la « fatigue », elle voudrait

juste converser... tranquillement. Sur le coup, j'ai été « perturbée ». Puis, très vite, je suis descendue de ma colline. De son point de vue à elle, à ce moment précis, mon discours la fatiguait. C'est OK. D'ailleurs, je l'ai remercié, sa remarque était un signe de confiance réciproque.

Troisième accord : Ne pas faire de suppositions

Nous avons tendance à faire des suppositions sur tout et n'importe quoi et à le considérer comme une vérité. Nous sommes persuadés que les autres voient le monde de la même manière que nous, ressentent les mêmes choses et que si nous pensons « être nul » par exemple, ils sont jugeants à notre égard.

La meilleure façon de ne plus faire de suppositions est de poser des questions pour se faire préciser les choses et prendre conscience que l'autre vit totalement autre chose que ce que l'on imagine : si l'autre ne dit rien, on peut supposer qu'il fait la tête, alors qu'en réalité, il est concentré sur ses pensées, sur un problème qui le préoccupe et qui n'a rien à voir avec nous.

Un exemple, « Là, ça sent le vécu... » :

Votre chef fait une remarque en réunion sur des dysfonctionnements dans votre service.

Choix 1 : Vous la prenez pour vous et vous auto-flagellez : « ça, c'est pour ma gueule ! De toute façon, il a jamais pu me blairer ce gros con... »

Choix 2 : Vous allez vérifier en lui demandant, par exemple, de préciser le contexte de la remarque. Et il se trouve que ce jour-là, le dysfonctionnement en question était lié à Brigitte qui arrête pas de bourrer la photocopieuse, ce qui engendre des frais supplémentaires de maintenance ...

Résultat : Vous arrêtez de vous torturer et permettez à quelqu'un d'aller montrer à Brigitte comment fonctionne le copieur... Tout le monde y gagne !

Un autre exemple de supposition :



Quatrième accord : faire toujours de son mieux

Appliquer les trois premiers accords est quelque chose de difficile et d'exigeant. Tout change, tout es mouvement et d'un jour à l'autre, nous n'avons pas la même capacité à les mettre en œuvre.

En faire trop, au delà de nos capacités du moment, c'est dépenser de l'énergie inutilement pour un résultat qui ne sera pas meilleur. De plus, cela génère de la frustration, de la culpabilité et du jugement personnel. Faire de son mieux, ni plus, ni moins, c'est avoir l'action juste, être en paix avec soi-même.

Les trois premiers accords ne fonctionnent que si vous faites de votre mieux. Si l'on s'attend à appliquer les trois premiers accords à la perfection tout le temps, on rencontre des désillusions, alors que faire de son mieux, amène pas à pas, avec humilité, vers la liberté personnelle, dans la bienveillance, sans jugement.

Un exemple, « Là, çà sent le vécu... » :

Hier soir, j'ai traité mon ex-mari de « gros con ». Bon, ben, j'ai fait de mon mieux ! On verra pour demain...

➔ Source : Centre de formation « Arboconscience » - <http://www.arboconscience.eu/>

3 – LA PROGRAMMATION NEURO LINGUISTIQUE

La PNL a été fondée par John Gringer et Richard Bandler dans les années 70. Leur originalité est d'avoir eu l'idée de modéliser le fonctionnement des personnes qui allaient bien, qui réussissaient, de comprendre leurs stratégies.

Programmation : Inconsciemment, nous suivons des programmes mentaux qui nous amènent à nous comporter, penser d'une certaine manière.

Neuro : Cette programmation se fait à partir du cerveau et du système nerveux.

Linguistique : C'est le langage verbal et non verbal qui va laisser apparaître cette programmation.

En privé ou dans le contexte professionnel, la relation aux autres passe plus ou moins bien selon que nous soyons plus ou moins habile dans notre manière de communiquer.

Chacun a des comportements dont il n'a pas forcément conscience, qui échappent à son contrôle. Nos intentions ne sont pas toujours comprises. Certains jugements nous blessent, nous ne nous reconnaissons pas dans la description qui nous est faite de notre manière d'être ou de faire. Quant aux comportements des autres, certains nous conviennent, d'autres nous insupportent, sans que nous sachions toujours précisément dire en quoi ni pourquoi.

La PNL nous permet de mieux comprendre comment nous fonctionnons et comment fonctionnent les autres. Mieux se connaître permet de mieux communiquer de manière efficace et respectueuse, en comprenant ce qu'il est utile de changer dans une relation et en ayant les moyens concrets de la faire, pour être plus à l'aide avec les autres et mieux avec soi-même.

Les pré-supposés de la PNL

Il est impossible de ne pas communiquer.

Le langage est une représentation de l'expérience.

Chaque personne mérite mon respect, quelle que soit sa carte du monde.

Tout comportement a une signification et une utilité.

Toute personne a en elle les ressources nécessaires pour se développer et changer.

Nous ne sommes pas nos comportements, nous sommes aussi plus et autre chose.

Tout individu est responsable de lui-même.

Tout comportement peut être évalué et changé pour une meilleure adaptation au contexte.

Tout comportement cherche à satisfaire une intention positive de la personne.

Si ce que je fais ne suscite pas la réponse que j'attends, je varie mon comportement. Il n'y a pas d'échecs, il n'y a que du retour d'informations. Je peux y apprendre de nouvelles ressources qui me permettront d'atteindre mon objectif.

Les informations les plus intéressantes sur une personne sont celles qu'elle me communique par son comportement.

Les filtres du comportement

Un filtre est un processus mental inconscient qui s'interpose entre ce que nous voulons exprimer et la manière dont nous l'exprimons, entre ce que nos interlocuteurs veulent exprimer et la manière dont nous le

percevons (comprenons, interprétons). Le filtre intervient également entre la manière dont nous voudrions (ou croyons) nous comporter et la manière dont nous nous comportons.

Une autre manière de définir un filtre c'est de dire que c'est « ce quelque chose de plus fort que nous » qui fait que bien que sachant que nous devrions nous exprimer ou comporter autrement, nous ne pouvons nous en empêcher.

Quelles que soient nos intentions, les autres ont seulement accès à la forme que nos filtres donnent à notre intention et c'est à cette forme, qui leur convient ou pas, qui les aide ou pas à comprendre, à se sentir compris, à se sentir à l'aise, à agir, à décider...

Ces filtres vont agir sur notre manière de parler, de lire, de rédiger, de mémoriser, de gérer notre temps...

Exemples de filtres - !! Il en existe plus de 50 !! - : Cf doc pdf en PJ

Visuel / Auditif / Kinesthésique

Global / Spécifique

Concret / Abstrait

4 types de pensées : Simultané / Polaire / Séquentiel / Associatif

Dans un contexte d'action : Actif / Passif

– !! Avant de traverser la route, un regard à gauche et à droite ... !! --

Une tendance à... des dominantes...

Personne n'est tel ou tel filtre. Nous avons tous, tous les filtres et nous en privilégions certains dans un contexte donné.

Pas de bons ou de mauvais filtres

Chaque filtre a son utilité dans un contexte donné et peut constituer une limite dans un autre, à un autre moment. Tout filtre doit donc être considéré en fonction d'un contexte.

Bien communiquer

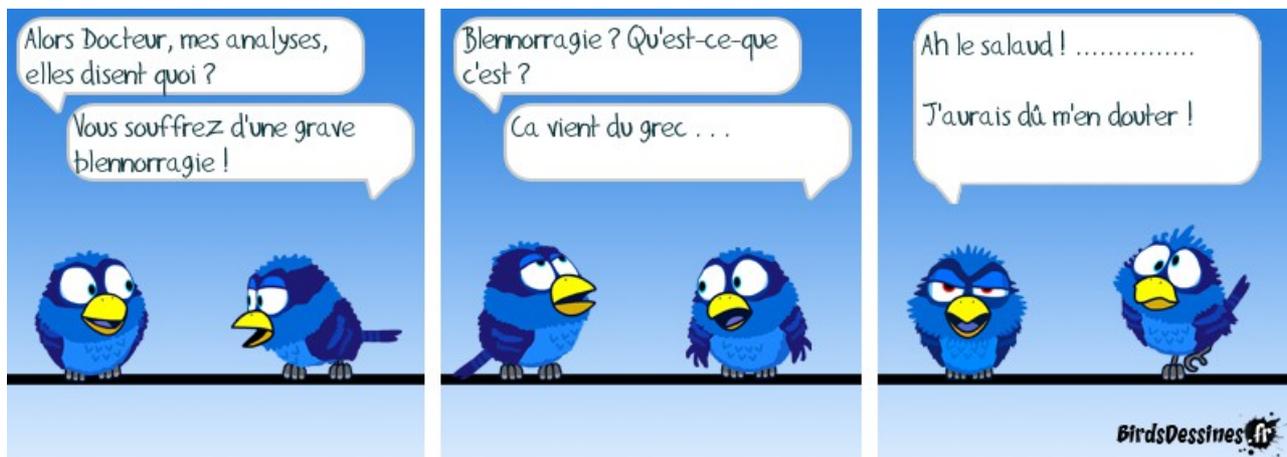
Bien communiquer, c'est veiller à utiliser le filtre le plus adapté dans un contexte donné. Dans certains contextes, cela suppose donc d'être vigilant quant à notre manière spontanée de présenter les choses, de nous comporter... afin que notre tendance naturelle ne devienne pas un obstacle à la communication avec certaines personnes. Bien communiquer, c'est aussi respecter les filtres des autres et savoir s'y adapter.

➔ Source : Alexandra MASUY – Coaching et Formation

4 – L'ART DU QUESTIONNEMENT

Sur le principe

Si notre interlocuteur répond à côté ou ne répond pas à notre question, partir du principe qu'il ne l'a pas comprise et que s'il ne l'a pas comprise, c'est que nous ne nous sommes pas exprimés clairement, pour lui.



Mettre un « adoucisseur »

Pour s'assurer d'avoir été compris, après avoir donné une information, une explication, vérifier. Non pas en demandant « Est ce que vous avez compris ? » : la personne a forcément compris quelque chose... mais quoi ?

Dire plutôt : « *Je ne suis pas certain d'avoir été clair, pouvez-vous me dire ce que vous avez compris pour qu'il n'y ait pas de malentendu ?* »

Ce principe d'adoucisseur vaut aussi si notre réponse a l'air de surprendre ou de contrarier notre interlocuteur : « *Je ne suis pas sûre d'avoir bien répondu. J'ai compris que votre question était (reformuler ce que vous avez compris) ?* » Ou « *Ma réponse semble vous surprendre (contrarier), qu'est ce qui ne vous convient pas ?* »

Les questions de base

- Si la personne ne comprend pas ou n'arrive pas à faire : « *Qu'est ce qui t'empêche de ...? Qu'est ce qui te manque pour ... ? Qu'est ce qui t'aiderait à... ? De quoi aurais tu besoin pour... ? Qu'est ce qui te permettrait de ...?* »
- Aider quelqu'un à prendre conscience que ce qu'il affirme est seulement une croyance : « *Comment sais-tu cela ?* »
- Identifier les critères importants de la personne « *Qu'est ce qui est important pour toi ?* »
- Faire préciser un critère : « *C'est quoi pour toi , X ?* Ou bien : « *X, c'est à dire ?* »
- Faire préciser, concrétiser : « *Comme, par exemple...* »
- Ouvrir les possibilités, sortir d'un raisonnement limitant : « *Et si... ?* »

5 – LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Qu'est ce que la Communication Non Violente ?

Il s'agit d'un ensemble de concepts et d'outils destinés à aider les gens à établir des relations bienveillantes en eux-mêmes et avec les autres. Le terme non-violent est en référence au mouvement de Gandhi et signifie ici le fait de communiquer avec l'autre sans lui nuire. L'objectif est également de développer une éthique de vie fondée sur l'empathie et la compassion, et un projet pour une société pacifiée.

L'intérêt de la Communication Non Violente pour le groupe

Qu'on soit en entreprise, en milieu scolaire, dans une association ou dans un cadre familial, la communication fait souvent défaut et dégénère en rapport de force. Face à ce constat, Marshall B. Rosenberg a initié un processus de communication inspiré notamment des travaux des psychologues Carl Rogers et d'Abraham Maslow, ainsi que des religions orientales et a donné naissance à la Communication Non Violente.

Elle permet de :

- **Retrouver et exprimer ces besoins authentiques** car la méthode de la CNV consiste à observer une situation sans jugement.
- **Reconstruire des liens simples et sincères** car la CNV instaure une réelle relation d'échanges dans le respect de soi et de l'autre.
- **Favoriser la coopération** pour désamorcer des conflits inutiles dus à une communication inadéquate, et pour apprendre à mieux gérer les conflits.

Comment faire ?

La CNV se vit sur deux plans:

- le premier, fondement de la démarche, est **l'intention de bienveillance et la recherche d'une qualité de relation**
- le deuxième, concret, est une façon de communiquer qui sert cette intention

Elle est constituée de quatre étapes :

- 1. Observation des faits, de façon neutre** : la CNV recommande de parler de faits concrets pour décrire les événements plutôt que de juger ou d'interpréter.
- 2. Identification et expression des sentiments** : la CNV invite à développer notre intelligence émotionnelle pour accueillir et exprimer toute la palette des émotions et leurs messages.
- 3. Reconnaissance des besoins**, révélés par les sentiments : universels et vitaux, ils constituent un terrain sur lequel les êtres humains peuvent se comprendre.
- 4. Formulation d'une demande claire**, concrète, positive et négociable : une demande ouverte, sans exigence, permet de passer à l'action pour satisfaire tous les besoins en présence.

Ce processus repose sur différentes aptitudes dont principalement : l'auto-empathie ou écoute de soi, de ses besoins, l'honnêteté ou expression de son propre vécu sans juger ni agresser quiconque, l'empathie ou accueil respectueux du vécu de l'autre et la gratitude ou capacité de célébrer les beautés de la vie et les

progrès.

Exemple d'application de la CNV

Votre enfant laisse ses vêtements un peu partout dans la maison et vous aimeriez bien qu'il range un peu ses affaires.

Marshall Rosenberg illustre les deux types de communication les plus fréquemment employés par deux animaux (chacal – basé sur la domination - et girafe) :

Dans notre exemple, la demande de rangement en langage Chacal pourrait être :

"Tu es insupportable de laisser traîner tes affaires comme ça, tu n'as aucun respect pour les autres personnes qui vivent ici, tu ne penses vraiment qu'à toi... surtout que tu es le premier à trouver que c'est plus agréable quand c'est rangé, je ne te comprends pas..."

Le langage Girafe, en revanche, déploie les quatre étapes et permet à l'autre de décider, en toute liberté de répondre « oui » ou « non » à la demande exprimée :

"Lorsque tu laisses tes vêtements dans le salon [observation], je suis de mauvaise humeur [expression] car j'ai besoin de plus d'ordre dans les pièces que nous partageons [besoin précisé]. "Pourrais-tu, s'il te plaît, prendre tes affaires et les mettre dans ta chambre ?" [demande précise et concrète].

En utilisant ces quatre points et en aidant l'autre à faire de même, nous établissons un courant de communication qui débouche naturellement sur la bienveillance.

→ Source : <https://www.colibris-lemouvement.org/agir/guide-tnt/utiliser-la-communication-non-violente-dans-un-groupe>

6 – QUELQUES AUTRES OUTILS POSSIBLES POUR ESSAYER COMPRENDRE UNE SITUATION D'INCOMPREHENSION ET/ OU DE CONFLIT

Le Triangle dramatique ou Triangle de Karpman

Le triangle dramatique est un scénario, un jeu psychologique très répandu : on y trouve un persécuteur, une victime et un sauveur. C'est un type de transaction qui peut tourner en rond pendant longtemps.

Le Persécuteur/Bourreau attaque, brime, humilie, donne des ordres et provoque la rancune. Il considère la victime comme inférieure.

Le Sauveur étouffe, apporte une aide inefficace, crée la passivité par l'assistantat. Il considère aussi la victime comme inférieure et lui propose son aide, à partir de sa position supérieure.

La Victime apitoie, attire, énerve, excite. Elle se positionne comme inférieure et cherche un Sauveur ou un Persécuteur pour conforter sa croyance.

PERSÉCUTEUR

- Libère ses pulsions agressives,
- Domine, critique, harcèle, dévalorise sa Victime,
- Persécute ou justifie ses violences par un ancien vécu de Victime.



SAUVEUR

- Joue un rôle narcissiquement gratifiant,
- Intervient même si rien ne lui est demandé,
- Infantilise et place la Victime en incapacité,
- Peut devenir Persécuteur ou Victime s'il est déçu par une absence de reconnaissance.

VICTIME

- Attire le Sauveur qui veut la sauver,
- Attire le Persécuteur censé la persécuter,
- Attire l'attention sur soi si le rôle est bien joué.

Pour sortir de ce jeu psychologique, il est essentiel de se recentrer sur nos propres besoins. Puis de s'exprimer de telle manière que les autres ne ressentent pas de culpabilité, de peur, de honte... Pour cela, une discipline s'impose : la communication non-violente de Marshall B. Rosenberg.

L'Ennéagramme

L'Ennéagramme est un modèle de la structure de la personne humaine. Ce modèle aboutit à neuf configurations différentes de la personnalité, neuf manières de se définir.

→ http://enneagramme.com/Theorie/9_desc.htm