

Les étapes du processus de régulation



La régulation est une démarche structurée pour rétablir la qualité d'une relation entamée par un conflit ou des tensions relationnelles. Elle vise à la restauration de la coopération entre les personnes.

Le résumé du processus


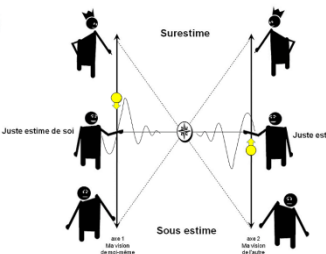
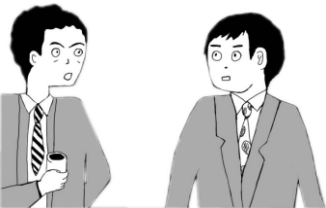
[Vidéo de présentation du processus global](#)



<p>Accueillir et relire l'impact en soi du vécu lié au clash.</p> <p>Discerner les besoins affectés et les aspirations profondes où ils s'enracinent.</p> <p>Corriger les perceptions sur soi et sur l'autre</p> <p>Dégager l'intention avant de revenir vers son partenaire.</p>	<p>Demander un entretien pour restaurer la relation.</p> <p>Communiquer sur l'intention qui nous anime.</p> <p>Accueillir l'expression de son partenaire et la reformuler pour lui signifier cet accueil.</p> <p>Maintenir la relation jusqu'à obtenir si possible le RDV.</p>	<p>Écouter le vécu du partenaire jusqu'à réaliser vraiment quels sont ses besoins et ses enjeux.</p> <p>Communiquer sur ses propres besoins et enjeux.</p> <p>Négocier une solution commune</p>
---	--	---

Le détail du processus

Étapes	Sens et raison d'être de la démarche	Comment ?	Difficultés possibles
<p>1 La relecture d'une situation tendue</p>	<p>Un travail de la conscience pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir et calmer le vécu émotionnel ; - arrêter le cinéma mental activé par la frustration ; - mettre en lumière les 	<p>Prendre du temps à l'écart. Se questionner méthodiquement sur les événements, leur impact sur les pensées et émotions. Travailler par écrit pour pouvoir poser les choses et leur faire face (pratiquement impossible de faire cela mentalement, à défaut essayer au moins à haute voix). Accueillir les différents ressentis : manifester de la chaleur et de la considération</p>	<p>Prendre du temps pour un travail par écrit n'est pas toujours facile. Un apprentissage peut être nécessaire.</p> <p>Les émotions demandent à être accueillies alors même qu'elles sont pénibles à vivre : il faut adopter pour cela une posture de patience et de bienveillance avec soi-</p>

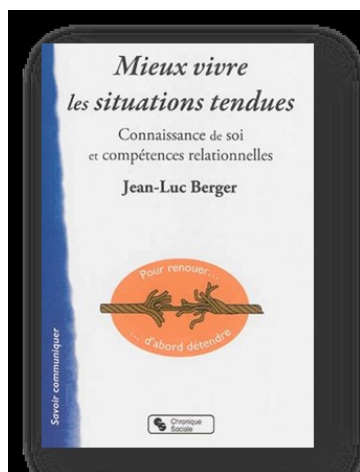
 <p>« Un exemple de relecture : j'ai cassé le meuble IKEA »</p>	<p>besoins affectés et les enjeux ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir ces besoins jusqu'aux aspirations essentielles qui les sous-tendent ; - décider des actions pour leur prise en compte. <p>Ce travail a deux vertus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pacifier son propre vécu par la reconnaissance et la prise en compte de ses besoins - faire en soi un peu de place au monde de l'autre : quels peuvent être son vécu et ses besoins ? Se disposer à les accueillir. 	<p>pour ces parties de nous qui ont été affectées dans cette situation.</p> <p>S'interroger : « <i>Quand je ressens ça, qu'est-ce qui me manque au fond ? A quoi j'aspire ?</i> »</p> <p>Noter les différents besoins et les approfondir : souvent un premier niveau de besoin est en fait une stratégie, un moyen, pour satisfaire un besoin plus profond, plus essentiel.</p> <p>Accueillir ces besoins : prendre la mesure du manque. Se demander ce qui dépend de soi pour les satisfaire. Qu'est-ce qui dépend d'autrui ?</p> <p>Décider des actions à conduire en conséquence : « Je vais retrouver mon partenaire pour... ». C'est le moment de clarifier les intentions qui président à ma démarche : « <i>Je souhaite restaurer la relation pour que nos besoins respectifs soient le mieux possible satisfaits</i> »</p> <p>Se faire aider si on ne parvient pas seul à faire ce travail.</p>	<p>même.</p> <p>Le questionnement sur les besoins demande du temps. Les bonnes réponses ne viennent pas toujours tout de suite.</p> <p>Je peux avoir des difficultés à dégager mes véritables intentions.</p> <p>Il y a souvent plusieurs parts de moi-même qui sont stimulées, avec des besoins qui ne sont pas les mêmes et qui peuvent être en tension.</p> <p>Par exemple une part en colère avec un besoin de reconnaissance d'un dommage subi et - en même temps - une tristesse devant les effets de cette colère avec un besoin de réparation. Chacune est accueillie et prise en considération par ma conscience lucide et bienveillante.</p>
<p>2</p> <p>La correction des perceptions</p> 	<p>Une posture en parité est nécessaire pour que la régulation ait des chances d'aboutir.</p> <p>Il s'agit de revenir à une juste estime de soi et de son partenaire dans la relation.</p> <p>C'est un préalable avant d'aller le retrouver.</p>	<p>Prendre conscience de la posture dans laquelle on se trouve du fait de la situation conflictuelle : « <i>Suis-je spontanément en surestime ou sous-estime de moi-même ?</i> » « <i>Qu'est-ce que je projette sur mon partenaire ?</i> » « <i>Est-ce que je le perçois spontanément comme au dessus ou en dessous de moi ?</i> ». Qu'est-ce qui est excessif ? Se laisser revenir à des perceptions plus ajustées :</p>	<p>Les perceptions spontanées sont fluctuantes. Elles peuvent osciller rapidement entre la surestime et la sous-estime. Elles sont souvent le fait de vieilles habitudes quand on se trouve en difficulté.</p> <p>Les repérer et décider de les corriger demande un entraînement.</p>
<p>3</p> <p>La demande de rendez-vous</p> 	<p>Il s'agit de se mettre d'accord sur la nécessité de reprendre le dialogue et de convenir pour cela d'un temps et d'un lieu.</p>	<p>La démarche se fonde sur tout le travail fait aux étapes précédentes.</p> <p>Annoncer clairement et rapidement l'intention : il s'agit de reconstruire la relation.</p> <p>Exprimer aussi le regret de ce qui s'est passé et le refus d'en rester là.</p> <p>« <i>Ce qui s'est passé entre nous me laisse très insatisfait, je le regrette et j'ai une part de responsabilité là-dedans. J'aimerais beaucoup que nous parvenions à une relation de meilleure qualité. Serais-tu d'accord pour qu'on en reparle ?</i> »</p> <p>Accueillir pleinement la façon dont le partenaire reçoit la demande. Lui donner l'occasion de s'exprimer à ce sujet et prendre la mesure de</p>	<p>Dans cette phase, le partenaire peut être dans un vécu émotionnel très perturbé.</p> <p>Ce qui est difficile : demeurer dans le respect de ce qui est vécu tout en se protégeant. Parvenir à garder une détermination calme pour obtenir qu'un RDV soit fixé.</p>

		son vécu émotionnel actuel. Maintenir avec respect la demande pour obtenir qu'un RDV soit pris.	
4 L'écoute du vécu du partenaire et la vérification par reformulation	Le partenaire n'ayant pas fait de travail de relecture, il y a peu de chances qu'il soit dans de bonnes dispositions pour un dialogue en parité. La première étape est donc de l'accompagner dans une relecture et un accueil de son propre vécu. L'entretien va suivre le même canevas que celui d'une relecture personnelle. En toile de fond pour cet accueil : dans la cohérence de son propre monde, chacun a de bonnes raisons pour ressentir ce qu'il ressent, penser ce qu'il pense et se comporter comme il le fait.	« <i>Quand.... (les faits) ... il me semble que tu étais très en colère (ou que tu redoutais - crainte, peur-... ou que tu regrettais - si perte, tristesse)...</i> <i>C'est ce que j'ai perçu, mais en fait comment ça s'est passé de ton côté ?</i> » Puis accueillir ce qui est exprimé et reformuler chaque point clé pour vérifier : « <i>en t'écoutant, je me rends compte que... C'est bien ça ?</i> »	La difficulté est d'écouter le partenaire sans émettre de jugements sur ce qui est exprimé ni chercher à se justifier. Cela demande un ancrage dans l'intention qui préside à l'ensemble de la démarche. Reformuler l'expression ne signifie pas que l'on est d'accord pour autant.
5 La reconnaissance du besoin clé et prendre la mesure de l'insatisfaction du partenaire	Le questionnement passe des ressentis vers les besoins pour pouvoir reconnaître ce qui est essentiel pour le partenaire dans cette situation et qui n'a pas pu être satisfait. Cette reconnaissance peut avoir la vertu de calmer la personne, comme ce fut le cas pour soi-même. Il est possible alors qu'un dialogue plus apaisé s'amorce.	« <i>Quand il te manquait... ça t'empêchait de satisfaire quelle attente ?</i> » « <i>Au fond, de quoi avais-tu le plus besoin ?</i> » Reformulation de ce qui n'a pas été satisfait pour le partenaire dans cette situation : « <i>je me rends compte à quel point tu as été insatisfait que...</i> » « <i>Et maintenant, qu'est-ce qui compte le plus pour toi dans cette affaire ?</i> »	La difficulté est de ne pas s'arrêter au niveau de « besoins » qui sont en fait des moyens ou des stratégies parmi d'autres pour satisfaire des besoins plus essentiels.
6 L'expression de ses propres besoins en lien avec le vécu émotionnel	Seulement maintenant le partenaire est en situation d'entendre ce qui s'est passé de notre côté. Il est important de ne parler que de soi et de focaliser l'expression sur les besoins essentiels.	« <i>De mon côté voilà ce qui s'est passé... Ce que j'ai ressenti ... du fait que j'ai vraiment besoin de.... pour moi-même (et pour ma mission...dans le contexte professionnel) ...c'est cela qui ma manqué</i> » On termine par une demande de reformulation ou d'écho de la part du partenaire : « <i>Ce que je viens de te dire, comment l'entends-tu ? C'est comment pour toi ?</i> »	Ce qui peut être difficile : on ne communique pas tout ce qu'on a pu se dire au niveau des cogitations. On s'interdit d'émettre des jugements sur la conduite de l'autre. On fait ressortir seulement ce qui est insatisfaisant pour soi.
7 Les demandes réciproques et la négociation	Dans cette dernière phase, si le dialogue est rétabli, il s'agit d'envisager l'avenir et d'éviter la répétition de ce qui vient de se produire. Il s'agit de négocier, d'inventer des solutions pour prendre en compte d'une façon nouvelle les besoins de chacun.	« <i>Compte tenu de nos enjeux respectifs, comment faire pour que ça se passe mieux la prochaine fois ?</i> » On cherche à conclure un accord. Il se peut qu'on ait besoin de se revoir pour cela. Une fois qu'un accord est conclu on convient de le mettre en œuvre un certain temps et de se revoir pour réguler sur la façon dont on a pu l'appliquer	Le risque est de se contenter d'un accord imprécis, sans véritable engagement et sans se donner de date pour vérifier sa mise en application.

Bibliographie



- **Un site** sur les « Ateliers de compétences relationnelles en situation tendues » est accessible sur : http://www.insight-mediations.fr/ACR/ACR_accueil.html



Des livres :

- « Mieux vivre les situations tendues » – Jean-Luc Berger - Chronique sociale - 2014
- « Ça va mieux en l'écrivant ! » - Accessible sur www.prh-international.org
- « Les mots sont des fenêtres ou bien des murs »- Marshall Rosenberg - La découverte
- « Pratiquer la Communication Non-Violente » - Françoise Keller - InterEditions
- « Le théâtre forum – Apprendre à réguler les conflits » – Guillaume Tixier – Chronique sociale
- « Cessez d'être gentils, soyez vrais ! » - Thomas d'Ansembourg - Editions de l'homme
- « Sortir des conflits » - Agnès Le Guernic – InterEditions
- « Emotions : enquête et mode d'emploi » Tome 2 - Armella Leung PourPenser Editions

Exemple de fiche pour faire une relecture

Guide de relecture de situation difficile

Date.....

1 - OBSERVATIONS	2 - EMOTIONS	3 - COGITATIONS	4 - BESOINS
J'écris les événements clés tels que je les ai perçus.	Mes ressentis et émotions successifs. Les sentiments en lien avec mes cogitations.	Ce que je me raconte en éprouvant ça, ce qui se dit en moi, mon cinéma mental.	Les besoins frustrés à l'origine de mes ressentis. Puis, les aspirations essentielles où ces besoins s'enracinent.

5 - Au terme de cette relecture, au fond, **qu'est-ce qui compte le plus pour moi, quelle est mon aspiration essentielle ?**

6 - Ce que **je décide de faire** (en particulier mes demandes)

7 - Je me sens comment à présent ?