

Introduction aux ateliers de compétences relationnelles

Mieux vivre les situations tendues

*Pour retisser
un lien...*

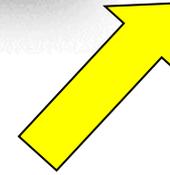
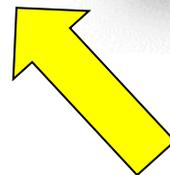


..d'abord détendre...

« Prendre soin de soi puis de la relation à l'autre »



Les situations tendues font partie de la vraie vie



Aléas + Stress
Différences de perceptions
Différences de besoins
Différences de personnalités
Différences de valeurs

...



Des ateliers pour s'entraîner à **restaurer l'entente et la coopération**

- dans les situations tendues
- après un clash
- dans les situations de malaise relationnel



Ces ateliers visent le développement des compétences suivantes :

Dans nos situations professionnelles, associatives, familiales,
être capable de ...

1 - Prendre du **recul** pour analyser les situations de tension relationnelles
→ **être capable de prendre soin de soi dans ces situations**

2- Pratiquer un **dialogue régulateur** avec nos partenaires pour permettre
une évolution positive des situations conflictuelles.
→ **être capable de prendre soin de la relation**



*Nous avons la responsabilité partagée
du bien-être de chacun en sortant des ateliers*

1. Confidentialité

Nous nous engageons à respecter la confidentialité sur nos échanges (nous pouvons communiquer à l'extérieur sur les processus et démarches relationnelles abordés en séance mais pas sur les contenus, ni sur les personnes).

2. Écoute et non jugement

Dans nos propos nous respectons les personnes présentes ou absentes.

Nous ne portons pas de jugement de valeur sur les personnes. Chacun parle en « Je ».

Nous accueillons le vécu de chacun avec bienveillance.

3. Partage équitable du temps de parole

Pour faire écho à un vécu, nous faisons un tour de table où chacun peut s'exprimer à son tour s'il le souhaite. Nous limitons notre temps de parole pour permettre à chacun de s'exprimer. Nous ne réagissons au propos de quelqu'un que lors d'un deuxième tour de table et toujours après avoir reformulé le propos auquel nous souhaitons réagir.

4. Implication et droit de retrait

Nous chercherons par des questionnements et mises en situation à explorer et clarifier notre vécu..

Cependant, il est possible à chacun et à tout moment de se mettre en retrait d'un exercice s'il avait trop d'impact sur lui. Chacun sent ce qui est bon et possible pour lui.

Les animateurs et chacun de nous sommes garant de ce cadre.



- De la **Communication Non Violente (CNV)** introduite par Marshall Rosenberg
- De la **méthode d'analyse** et du modèle de personnalité introduits par André Rochais fondateur de l'organisme de formation PRH
- De mon expérience professionnelle et personnelle

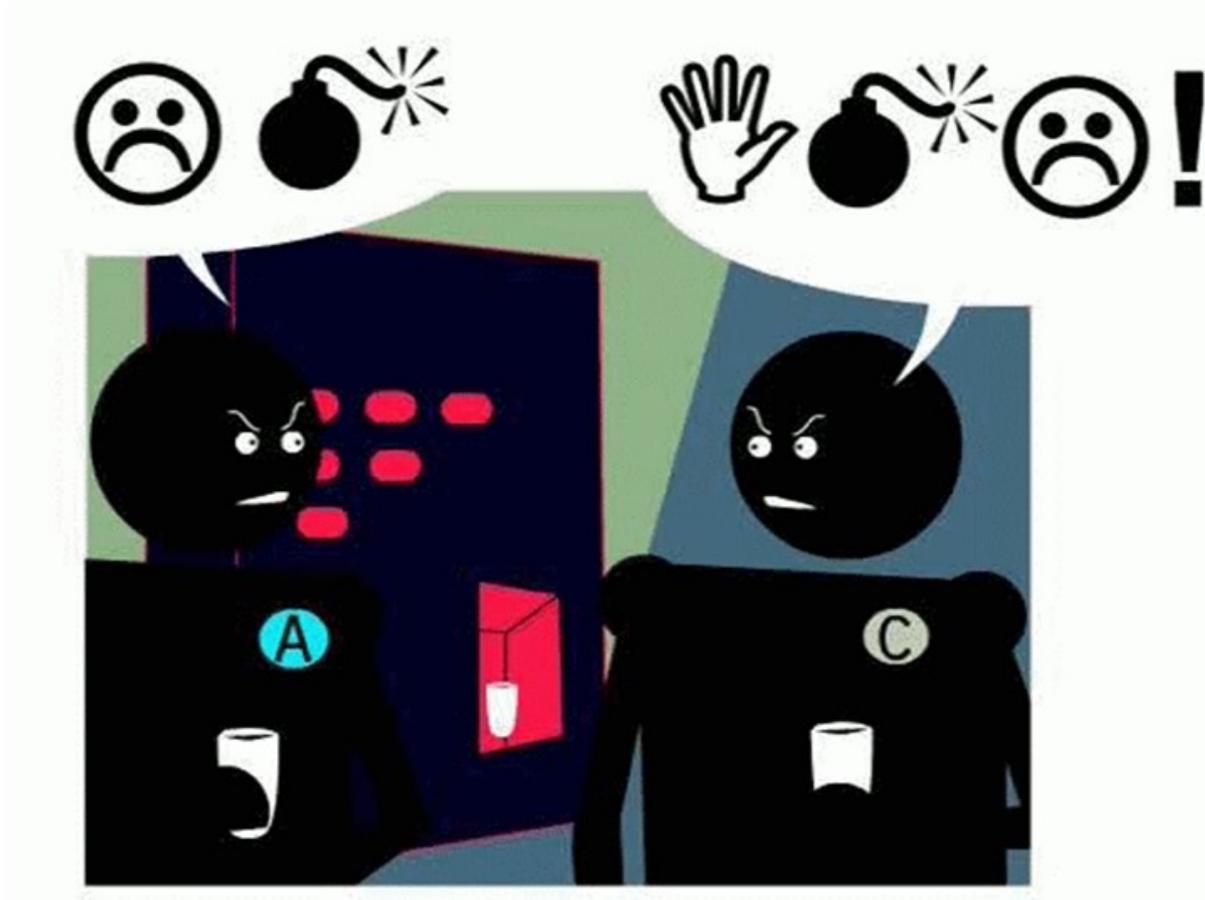


Quelles sont vos attentes
particulières pour ces
ateliers ?



- ❖ J'évoque une situation relationnelle conflictuelle vécue dernièrement
- ❖ Je note brièvement les faits
- ❖ Je note le sentiment qui me reste aujourd'hui quand j'évoque cette situation

Une altercation vive entre deux personnes qui ont pourtant besoin de collaborer...



Comment restaurer la relation ?

Nous sommes dans une association qui accueille et forme des demandeurs d'emploi.

Depuis 3 mois les **salariés et bénévoles** sont tous **très investis** dans la préparation de **3 journées de conférences et de forums** sur le thème de leur activité.

Plusieurs centaines de personnes doivent être invitées parmi lesquelles de nombreux financeurs potentiels.

Anne est salariée et assure les tâches d'accueil et de secrétariat.



Jean est un bénévole retraité très impliqué dans l'association en tant que formateur.



Il a un réseau de connaissances très étendu et beaucoup de ses relations seront conviées à ces journées où il doit faire une conférence et animer plusieurs ateliers.

Un cas d'école : acte 1



Il est 17h30, Jean travaille à la préparation du forum.

Il voit Anne dans son bureau rassembler ses affaires avant de partir.

Il vient la trouver :

Anne, avant que tu partes, peux-tu me dire où tu en es dans la préparation du mailing pour les participants ?

Tu peux m'en dire plus ? Quand penses-tu avoir fini ?



Anne, légèrement agacée :

Oui, c'est en cours, c'est en cours ! Ca fait la troisième fois que tu me demandes où c'en est. Je t'ai dit, ça avance !



Bientôt, je pense. Maintenant, excuse-moi, il faut que je parte. C'est l'heure et je dois aller chercher mon fils à la garderie.

Bon, on en reparlera demain. Bonne soirée !

En fait Anne a déjà passé pas mal de temps à trier les adresses des invités au forum sur Excel. Mais elle n'est pas très familière de ce logiciel et progresse donc lentement. Comme cette tâche lui est fastidieuse et lui demande beaucoup de concentration, elle alterne avec d'autres activités plus gratifiantes pour elle.

Le lendemain Jean observe que Anne passe pas mal de temps à discuter avec les personnes qu'elle accueille. En fin de matinée, il vient la trouver dans son bureau et la trouve en train de travailler à la mise en page d'un « flyer » pour le forum.



Alors, Anne, cette compilation des adresses pour le mailing, quand penses-tu l'avoir terminée ?

Mais la liste des 500 personnes à inviter, tu as pu travailler dessus ?
Il faut retirer les doublons, vérifier les adresses mail...



Pour le moment je termine la mise en page du flyer

Oui, oui, j'ai commencé à faire ça. Mais je ne peux pas tout faire à la fois !

Mais le mailing doit partir dans 2 jours. Si les gens ne reçoivent pas l'info à temps on va avoir des défections !



Oui, mais moi je ne veux pas que notre forum soit un fiasco !

Bon, je ne veux pas te stresser. Je peux peut-être t'aider. Envoie-moi le fichier Excel, je vais m'en occuper moi-même.

Mais...

C'est ça, plante nous tous ! Quand on t'a recrutée on a vraiment fait une erreur de casting !



Écoute Jean, je sais ce que j'ai à faire ? Ce n'est pas à toi de surveiller mon travail. On a un directeur pour ça !

Moi non plus ! Mais tu arrêtes de me stresser ? Je n'ai vraiment pas besoin de t'avoir toujours sur mon dos !

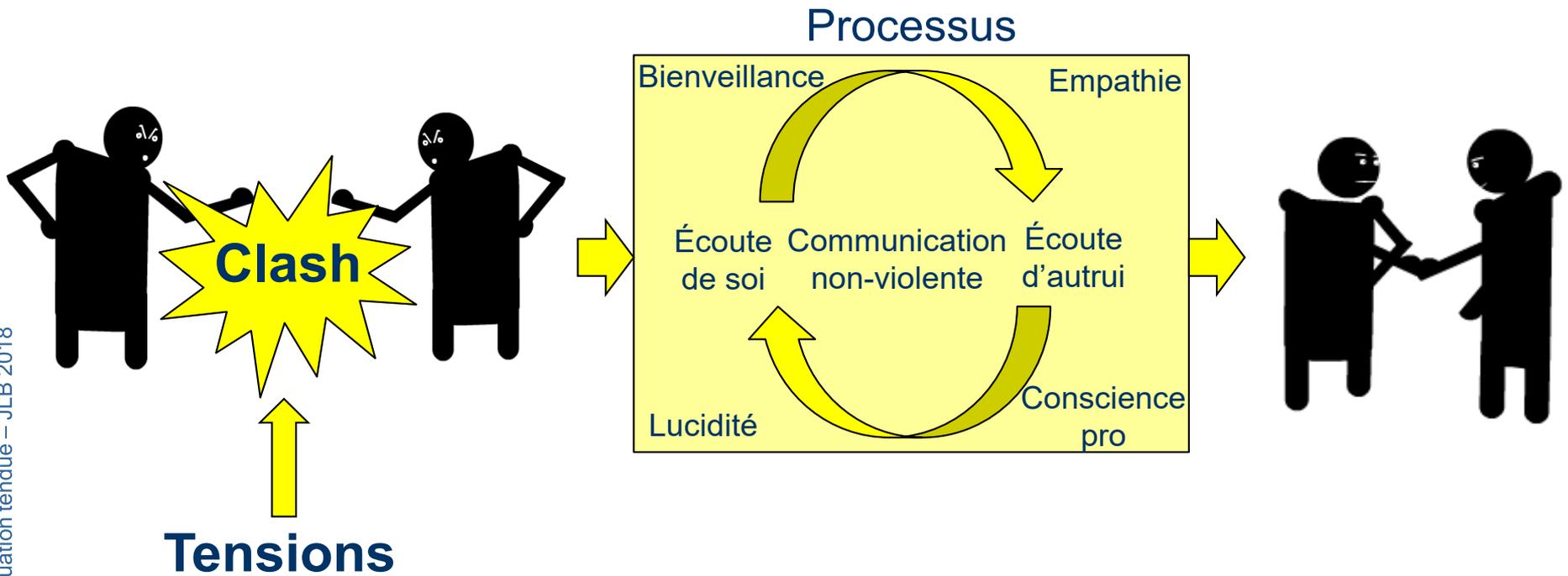
C'est ça ! Tu vas faire mon travail maintenant !

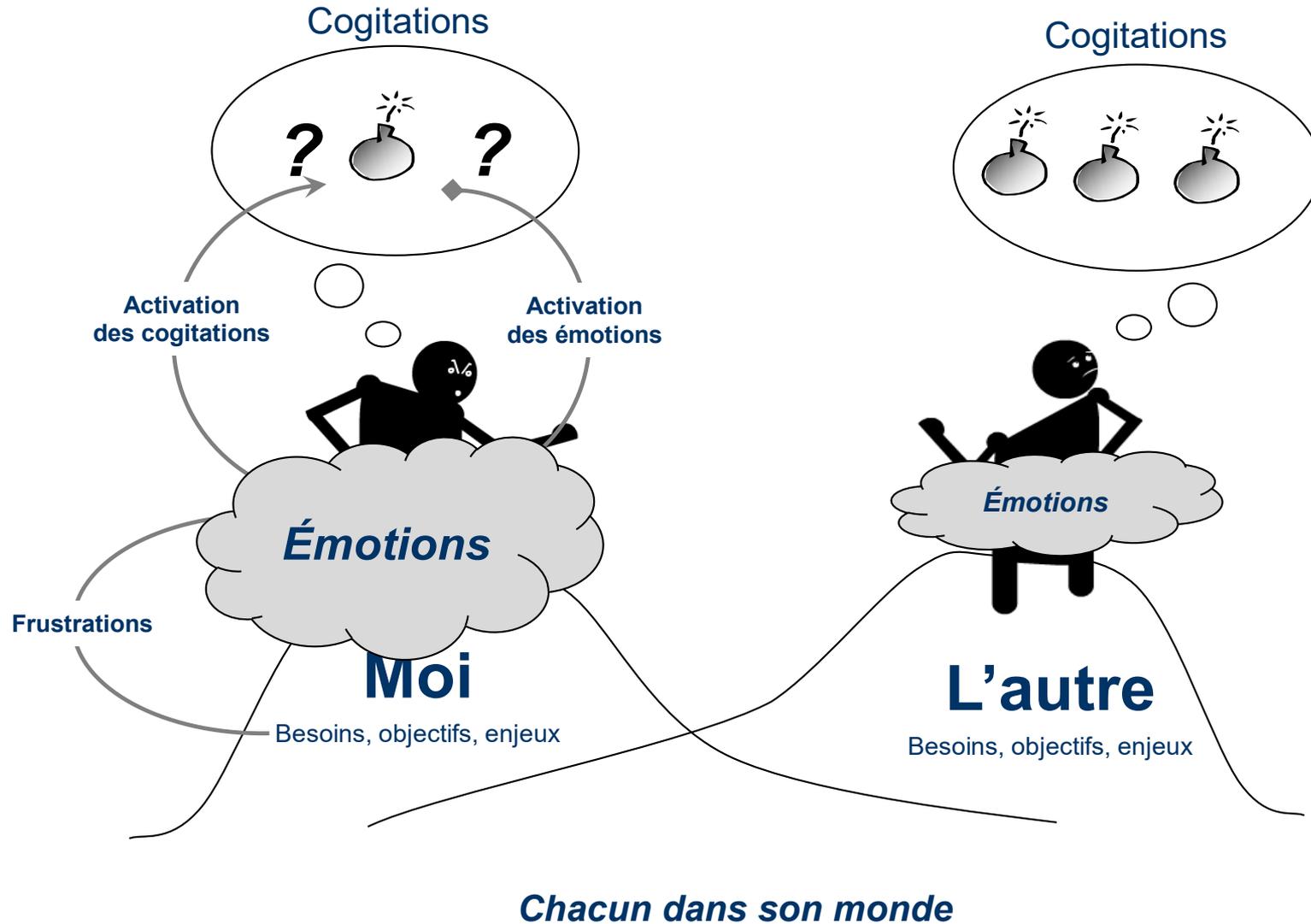
Fiche moi la paix, je te dis. Allez, tu sors de mon bureau et tu me laisses travailler tranquille !

Il sort en claquant la porte.

Le jour suivant, Anne et Jean ne s'adressent plus la parole. Puis Jean souhaite renouer le dialogue.

Il fait une relecture de son attitude et souhaite reparler avec Anne en respectant la CNV. Comment va-t-il s'y prendre ?







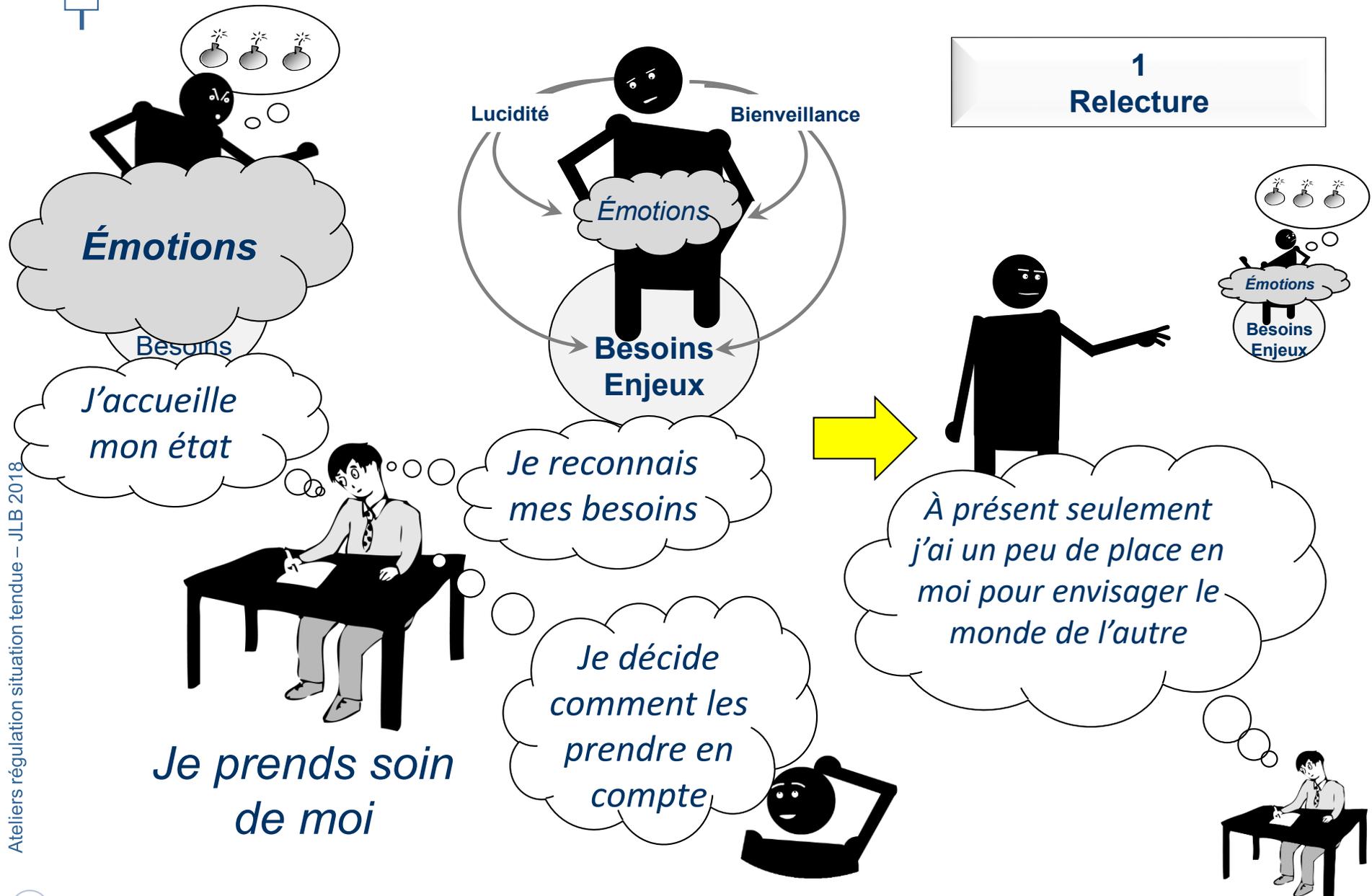
De nos différences ...

- Nous n'avons tous pas les mêmes **besoins** au même moment...
- Nous n'avons pas tous les mêmes **perceptions** au même moment...
- Nous n'avons pas tous les mêmes **comportements**, ni les mêmes histoires, ni les mêmes personnalités, ni les mêmes seuils d'acceptation de la frustration...
- Il se peut aussi que nous n'ayons pas tous les mêmes **valeurs**...

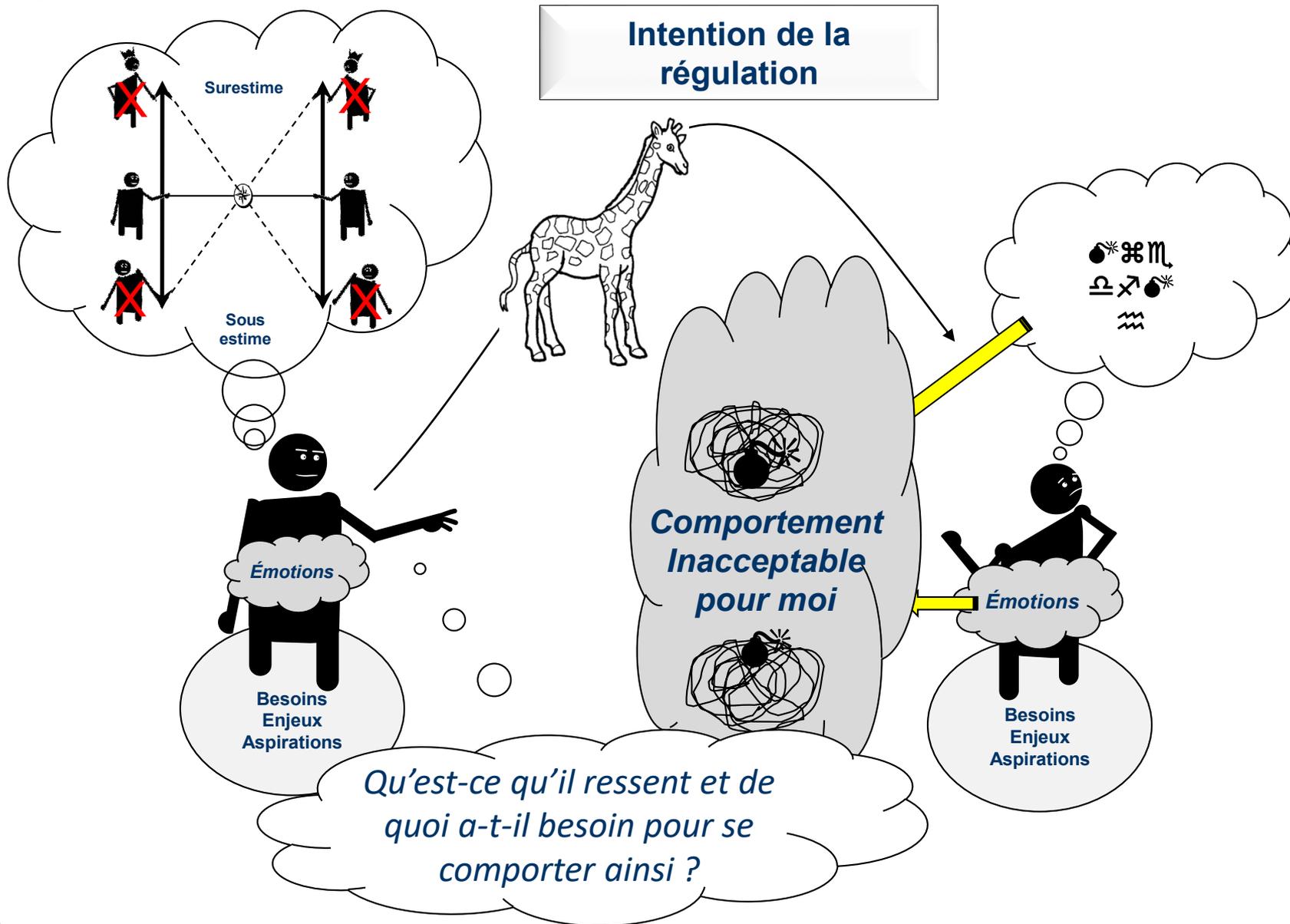
Pour restaurer le lien : un processus en 3 étapes



1 Relecture



Rencontrer la personne derrière son comportement



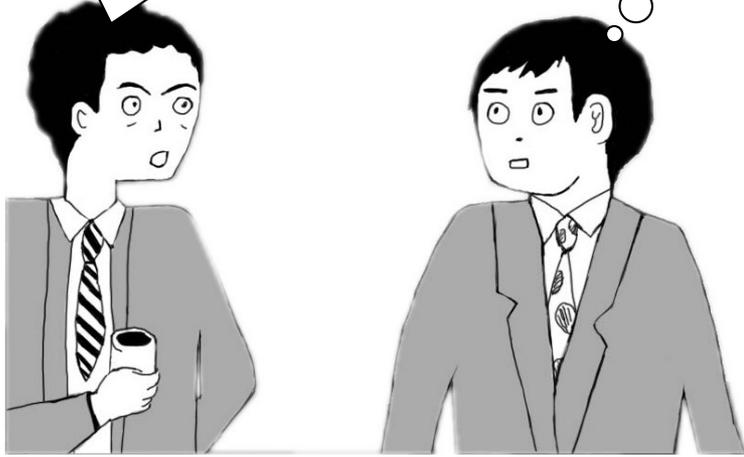
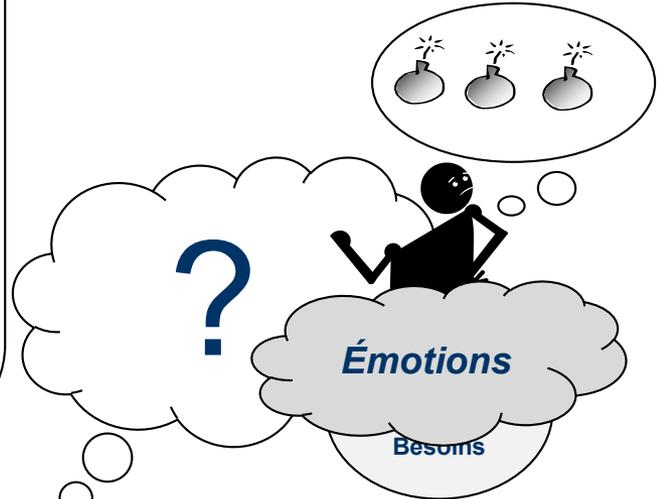


2 Demande de régulation

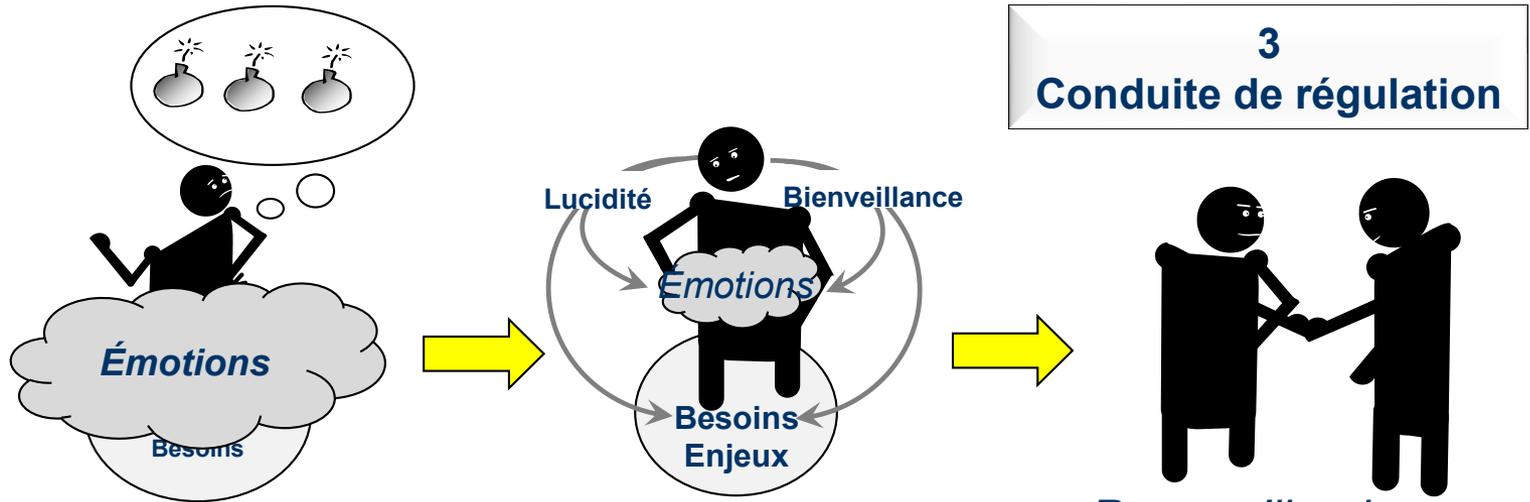
Je souhaite restaurer la relation pour que nos besoins respectifs soient le mieux possible satisfaits.

Mon intention

*Je suis très insatisfait de ce qui s'est passé hier. Après réflexion, je me suis calmé.
Je souhaite qu'on en reparle ensemble.
J'aimerais que ça se passe mieux à l'avenir pour toi comme pour moi...*



Pour restaurer le lien : un processus en 3 étapes



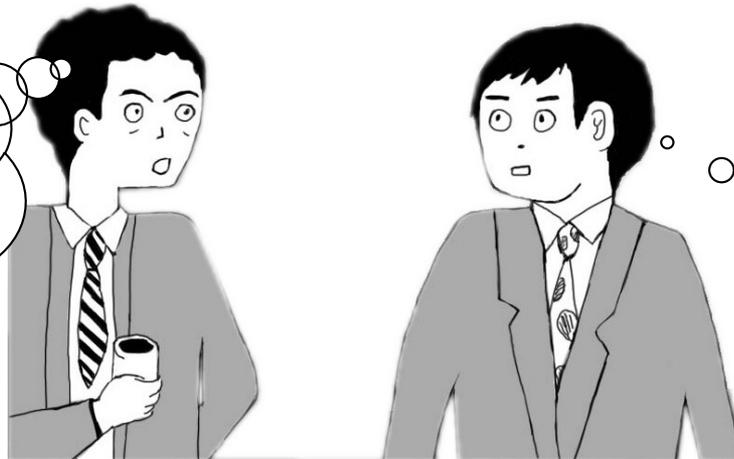
Accueillir son état et ses émotions

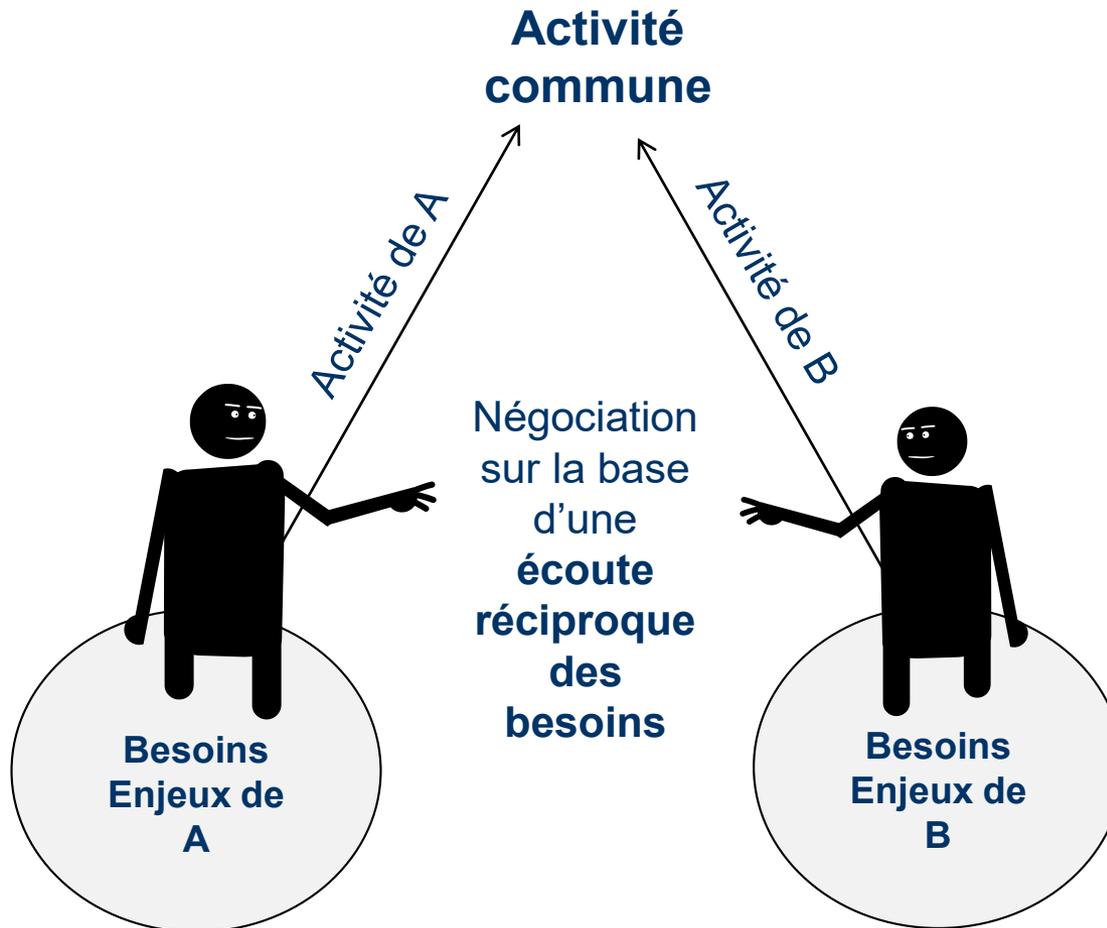
Reconnaître ses besoins et enjeux

Pour qu'il puisse aussi entendre les miens et négocier une façon de prendre en compte ensemble nos besoins respectifs

Je tente de faire auprès de lui le même chemin que j'ai fait avec moi-même...

Il reconnaît mes besoins !

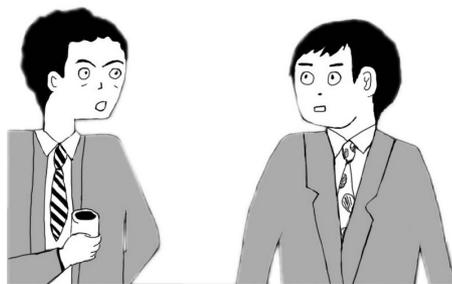
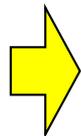




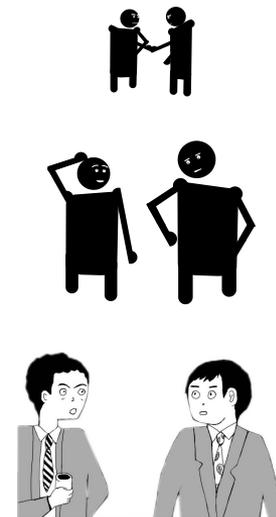
Pour restaurer le lien : un processus en 3 étapes



1
Relecture

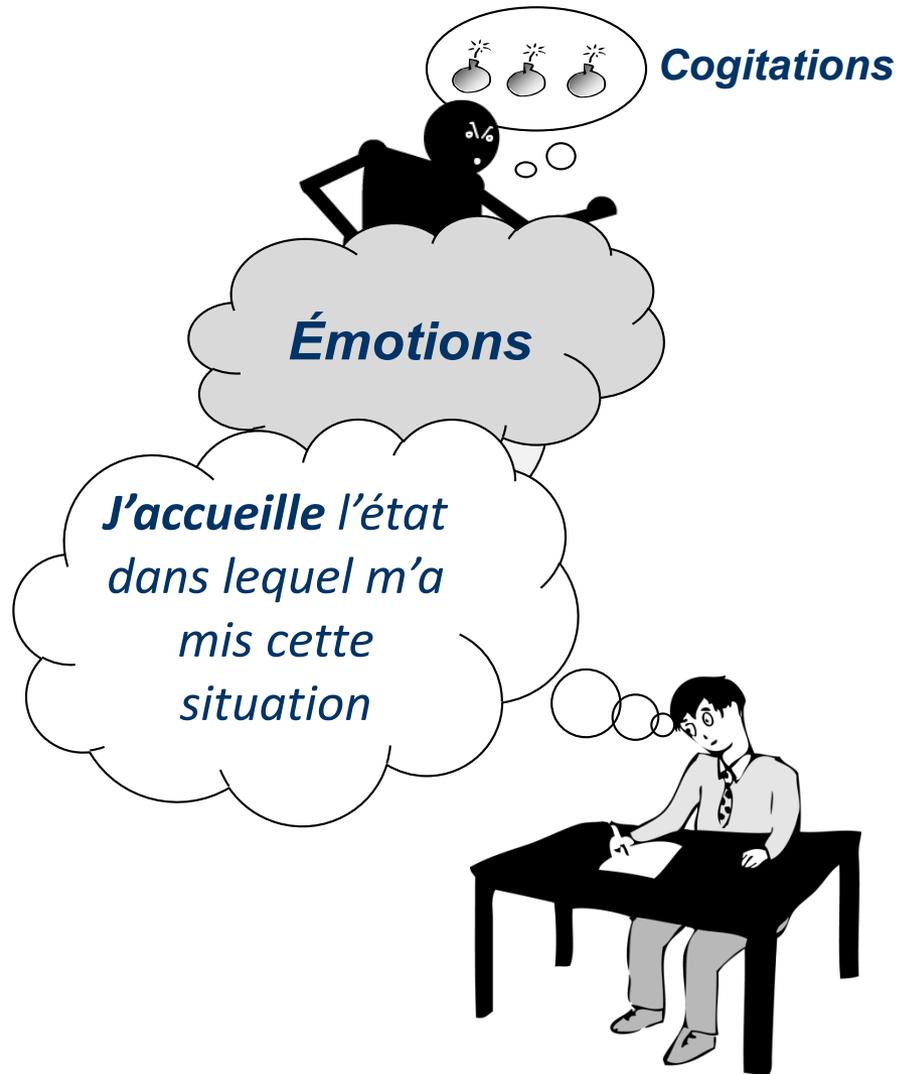


2
Demande de régulation



3
Conduite de régulation

***S'entraîner à faire tout ça
concrètement...***

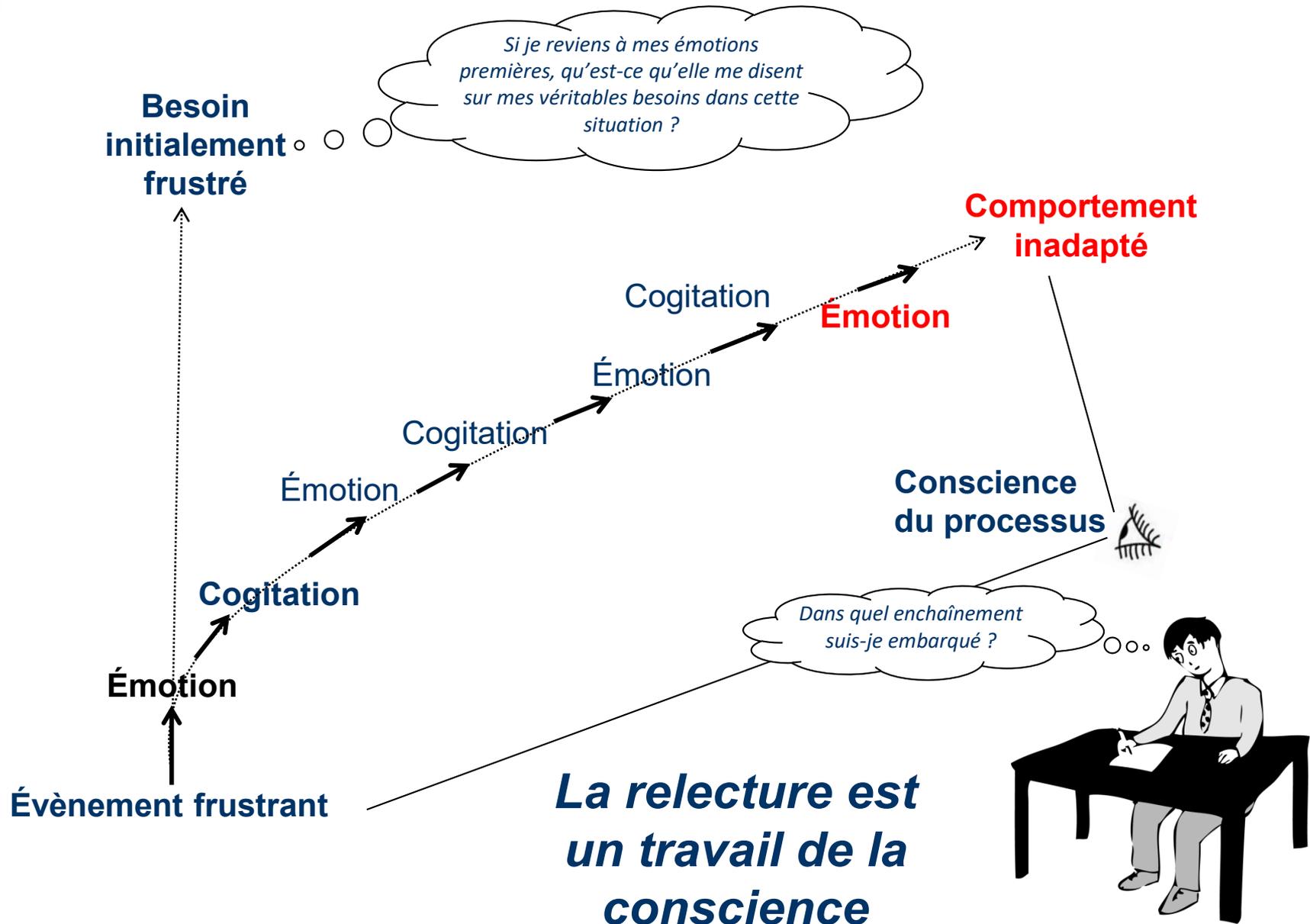


Prendre du temps pour faire un travail de **prise de conscience** par écrit :

- quelles sont les émotions,
- quelles sont les cogitations qui me traversent ?

Pas facile car nous fuyons spontanément l'inconfort émotionnel !

Émotions et cogitations sur quelle trajectoire ?



Guide de relecture de situation difficile

Date.....

ACTIONS	EMOTIONS	COGITATIONS	BESOINS
L'enchaînement des faits	Mes ressentis et émotions...	Ce que je me raconte en éprouvant ça et ce que j'ai envie de faire...	Les besoins frustrés qui sont derrière...
Observation d'un évènement	Emotion ressentie	Cogitations associées	
	Nouvelle émotion	Nouvelles cogitations	
	Nouvelle émotion	Nouvelles cogitations	
Mon comportement final			

*Tout tourne et s'emmêle.
Poser les choses par écrit...*



Pour y voir plus clair.

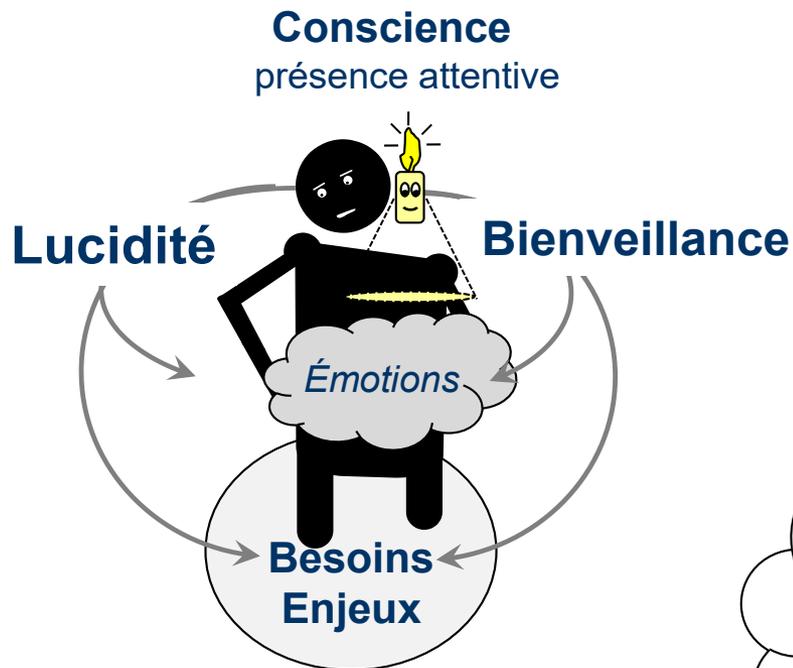


*Quand je ressens ça, quand je
me raconte tout ça,
au fond qu'est-ce que je
cherche ?
De quoi ai-je vraiment besoin ?*



**« Si vous voulez résoudre un conflit, n'ayez aucune solution.
Mais soyez très clairs sur vos besoins. »**

Kofi Annan à propos de la crise en Irak



*Quand la conscience a pu accueillir l'émotion
et traduire son langage par
l'identification du véritable besoin,*

Alors, il y a un retour au calme intérieur





Exploration du monde de chaque protagoniste

Sous-groupe(s) de
Jean



Sous-groupe(s) de
Anne

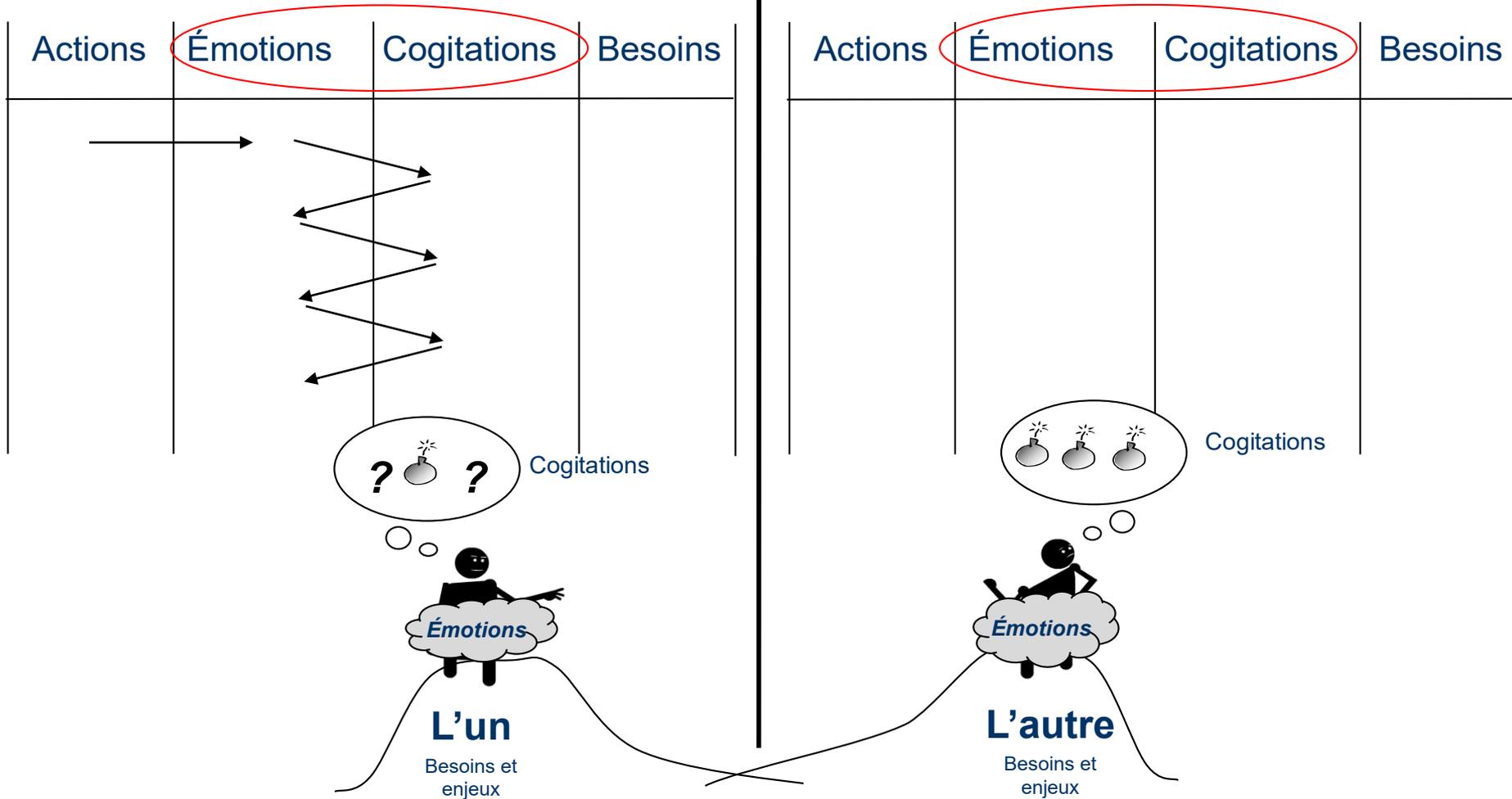


*Si j'étais à la place d'une de ces deux
personnes, qu'est-ce que je ressentirais,
qu'est-ce que je me raconterais et, au
fond, de quoi aurais-je besoin ?*

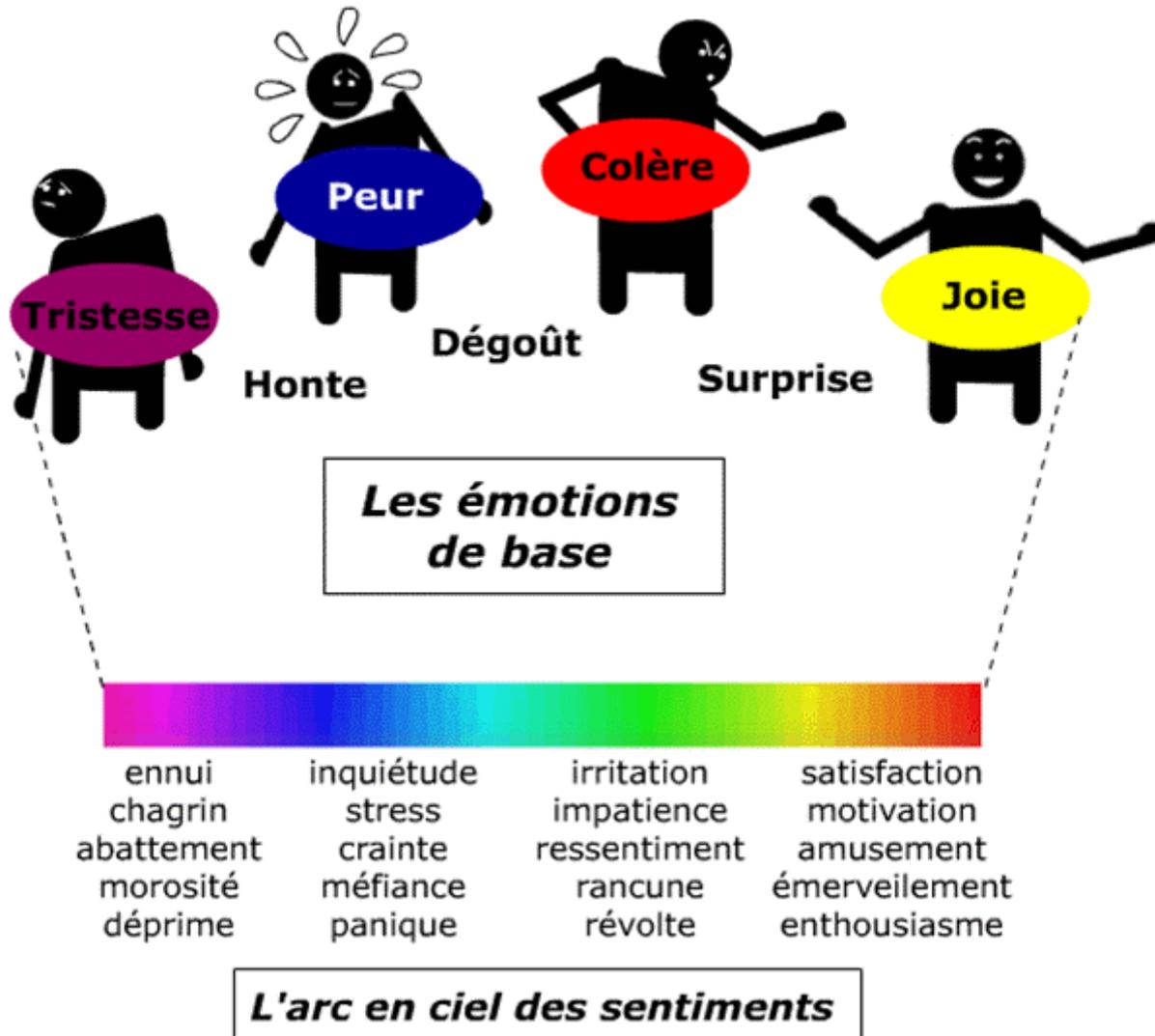


Le vécu de l'un

Le vécu de l'autre



Les émotions sont les messagères de nos besoins



Qu'est-ce que j'ai perdu ?



Triste
chagriné
navré
déçu
déprimé
démoralisé
dépité
découragé
ennuyé
sombre
désolé
malheureux
abattu
endeuillé
seul
prostré
perdu

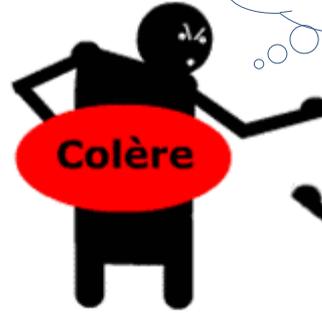
Qu'est-ce que je crains ?



Honte

Inquiet
anxieux
nerveux
tendu
mal à l'aise
méfiant
embarrassé
perplexe
impuissant
stressé
débordé
craintif
dépassé
effrayé
terrorisé
épouvanté
paniqué

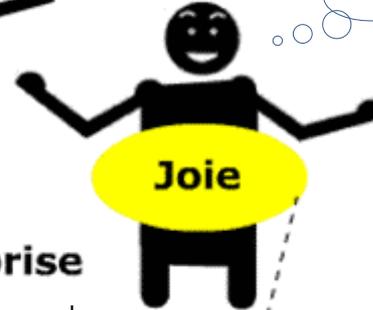
Colère



Dégoût

Surpris
agacé
ennuyé
énervé
impatienté
irrité
fâché
furieux
amer
écœuré
révolté
agressif
exaspéré
horripilé
enragé
haineux
jaloux
rancunier

Qu'est-ce que je veux protéger ?



Surprise

Réjoui
stimulé
motivé
ravi
enthousiasmé
excité
amusé
content
comblé
émerveillé
pétillant
extasié
gai
fier
alerte
reconnaisant
aimant
attendri
affectueux

Qu'est-ce qui me comble ?

Calme

Paisible
serein
tranquille
décontracté
détendu
relaxé
soulagé
rassasié
confortable
à l'aise
en paix
réconforté
rasséréné
centré
attentif
confiant

Exemple de relecture du vécu de Jean



Observation des faits	Émotions et ressentis	Cogitations	Besoins
<p>J'interroge Anne à plusieurs reprises sur l'avancement du mailing</p>	<p>Incertitude</p> <p>Inquiétude</p> <p>Nervosité</p> <p>Peur ←</p> <p>Honte ←</p>	<p>Où en est-elle ?</p> <p>Est-ce que ça avance ? Si les gens ne reçoivent pas le mail, il n'y aura personne. Le forum sera un fiasco.</p> <p>Je suis organisateur. Je vais passer pour quoi ?</p>	
<p>Elle discute avec les gens, elle travaille sur autre chose...</p>	<p>Agacement</p> <p>Impatience</p> <p>Exaspération ←</p>	<p>Mais qu'est-ce qu'elle fabrique ? Elle ne fait pas son boulot ! Ca ne peut plus durer ! Elle va tout faire capoter. Ca suffit ! Elle est nulle ! Je vais prendre la main.</p>	
<p>Elle me chasse de son bureau. Je lui dis qu'on a fait une erreur de casting en la recrutant et sors en claquant la porte.</p> <p>On ne se parle plus.</p>	<p>Colère</p> <p>Embarras</p> <p>Crainte</p> <p>Tristesse</p> <p>Regret</p>	<p>C'est pas vrai ! Elle est nulle ! Elle mérite d'être virée...</p> <p>Et maintenant ça va faire quoi pour mon mailing ? C'est elle qui a toutes les données... Je n'ai pas fait avancer les choses. Je m'y suis mal pris. J'ai fait une boulette</p>	

Exemple de relecture du vécu de Anne

Observation des faits	Émotions et ressentis	Cogitations	Besoins
Jean m'interroge à plusieurs reprises sur l'avancement du mailing	<p>énervement, agacement Tension</p>	<p>Mais qu'est-ce qu'il a à être toujours sur mon dos ? Quel casse pied ! Il me dérange, il me stresse.</p>	
J'ai des difficultés avec Excel	<p>Embarras Boule au ventre Fatigue Lassitude Crainte Motivation – démotivation</p>	<p>Je n'y arrive pas, je fais des erreurs. Je perds du temps. Il est nul ce logiciel ! Je suis nulle de ne pas y arriver ! Il faut que je me ressaisisse. Je veux y arriver. Il faut que j'alterne avec autre chose.</p>	
Jean insiste à nouveau. Il propose de faire le mailing	<p>Irritation Colère</p>	<p>Il me saoule ! Mais pour qui il se prend ? Il ne me fait pas confiance. Il veut faire mon travail maintenant !</p>	
Je dis à Jean de sortir de mon bureau.	<p>Agressivité</p>	<p>Mais qu'il s'en aille, qu'il me fiche la paix ! je ne veux plus le voir...</p>	
Il me dit qu'on a fait une erreur de casting en me recrutant.	<p>Surprise Colère Révolte</p>	<p>C'est insupportable ! Je veux des excuses ! Il m'a mis dans un sale état.</p>	
On ne se parle plus.	<p>Tristesse Crainte</p>	<p>Comment je vais faire mon travail maintenant ? Et s'il en parle au</p>	

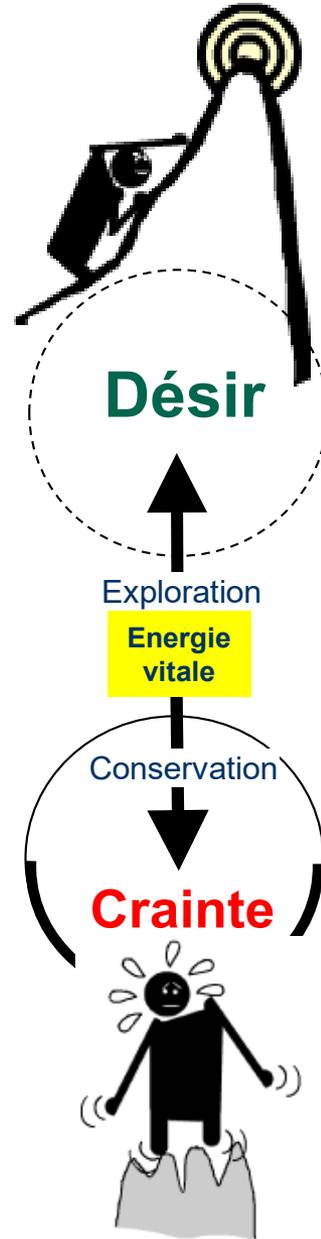


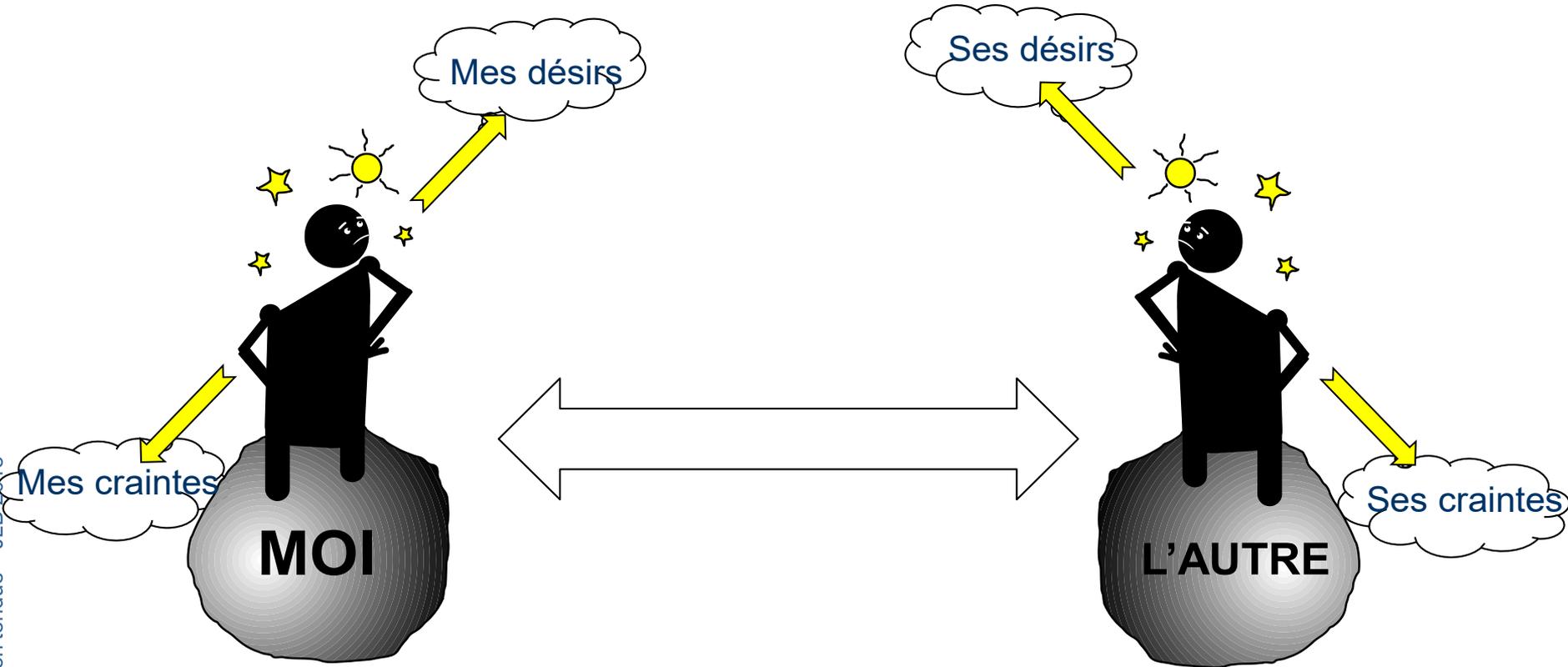
***Qui mieux que vous sait vos besoins ?
Apprendre à se connaître est le premier des soins***

*Jean de La Fontaine ,
Le Juge arbitre, l'Hospitalier et le Solitaire, la dernière de ses fables.*

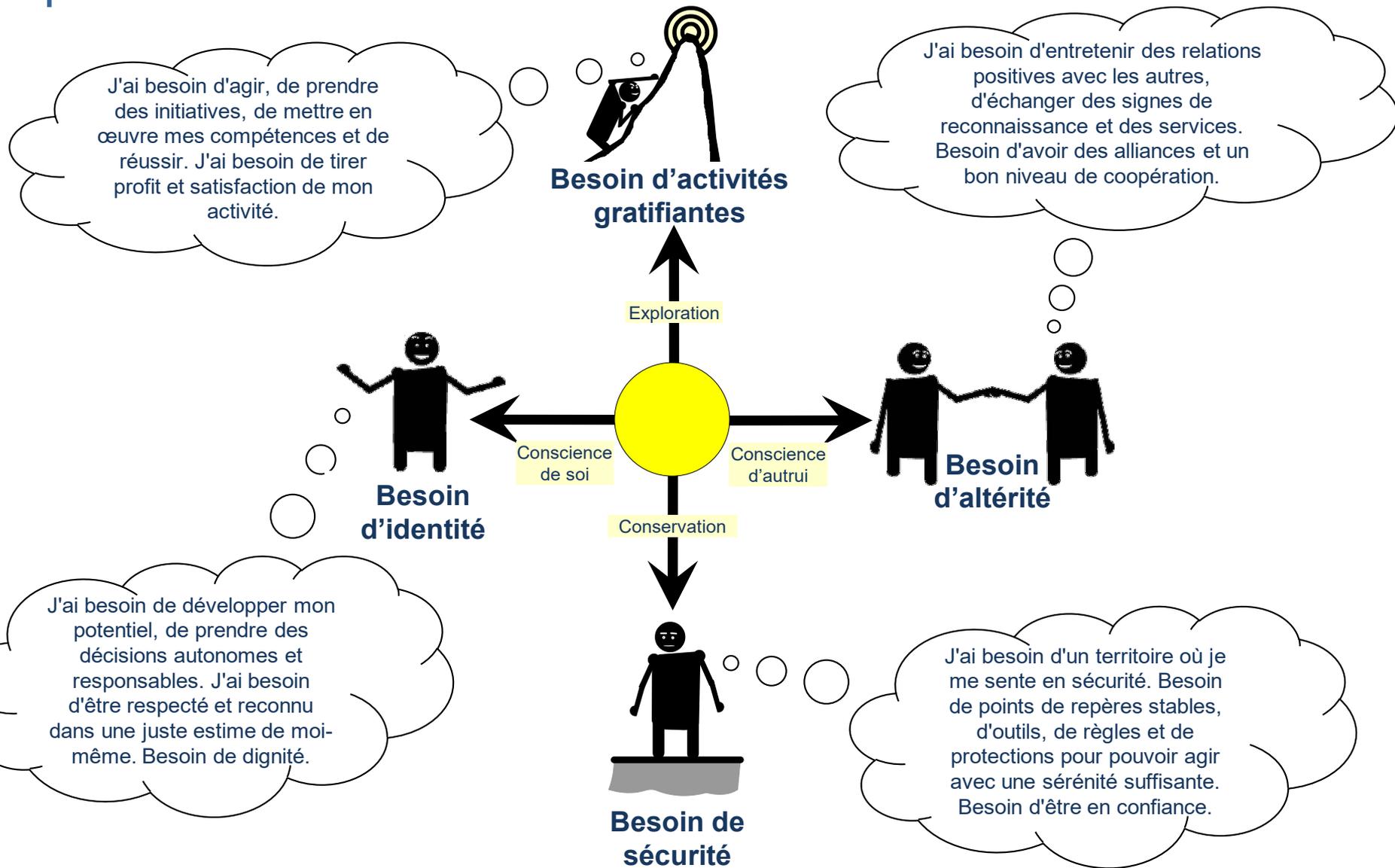
***« Si vous voulez résoudre un conflit, n'ayez
aucune solution.
Mais soyez très clairs sur vos besoins. »***

Kofi Annan à propos de la crise en Irak





Les quatre aspirations fondamentales





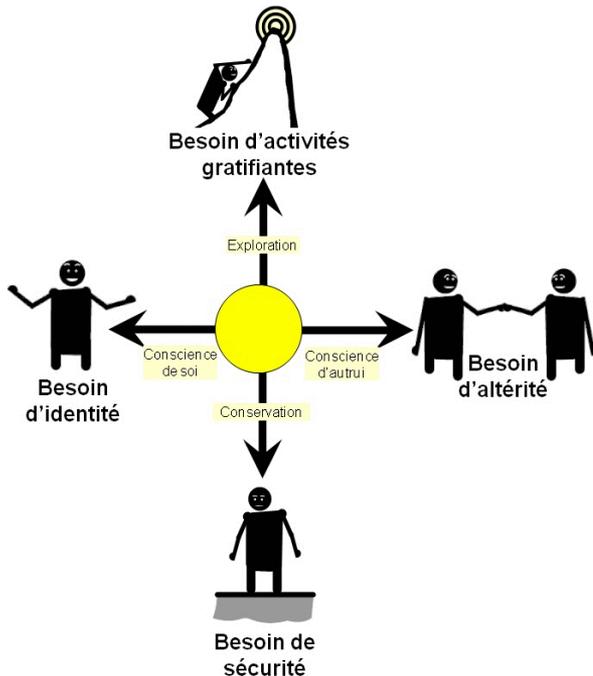
« Les besoins s'ordonnent par couple de contraires, et doivent se combiner dans un équilibre. »

Ce qu'on appelle le juste milieu consiste en réalité à ne satisfaire ni l'un ni l'autre des besoins contraires. C'est une caricature du véritable équilibre par lequel les besoins contraires sont satisfaits l'un et l'autre dans leur plénitude. »

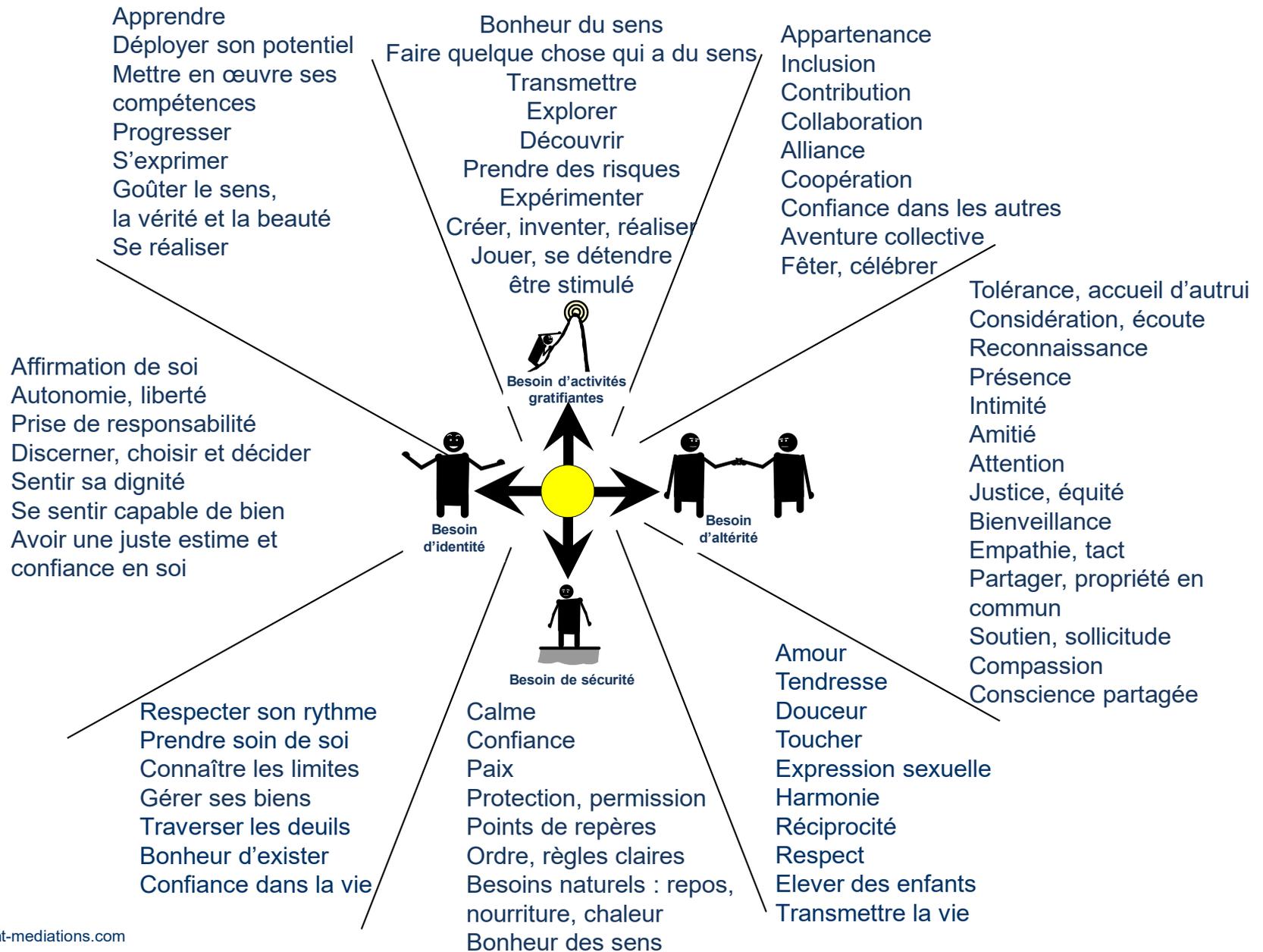
Simone Weil

L'enracinement

Prélude à une déclaration des devoirs envers l'être humain



Mes besoins selon les situations



Voir clair dans les différents niveaux de besoins

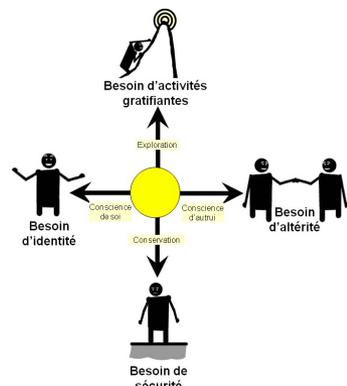
Addictions ← Envies → Dérivatifs, substituts

Moyens, stratégies
Besoins opérationnels

« *J'ai besoin que...* »
= **Moyen**

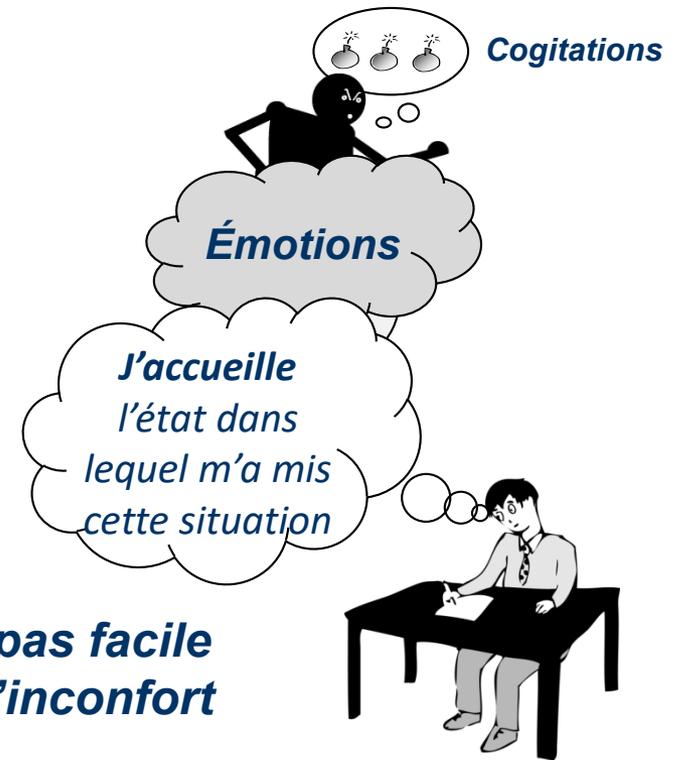
Besoins profonds

« *J'ai besoin de...* »
= **Vrai besoin**



Aspirations existentielles

Des précisions sur la pratique de la relecture d'un vécu douloureux et insatisfaisant.



La pratique de la relecture n'est pas facile car nous fuyons spontanément l'inconfort émotionnel !

Pour rencontrer vraiment mon propre ressenti...

L'intention : écouter vraiment pour pouvoir **traduire** le langage du ressenti

➤ **Confiance**

- il y a une **raison pertinente** à ce qui s'exprime par ce ressenti pénible. Plutôt que de le fuir ou de chercher à le supprimer, « Je » choisis de **m'en approcher** pour l'accueillir et l'écouter.

➤ **Reconnaissance**

- Au fond c'est une **vraie** zone de manque qui active ce que je ressens.

➤ **Considération**

- derrière peut-être des moyens inadaptés, il s'agit d'un manque de quelque chose de vital et de précieux.
« Je » **prends la mesure** de la **valeur** et de l'**intensité** de ce qui se passe en moi.

➤ Et « je » dis à cette part souffrante de moi-même :

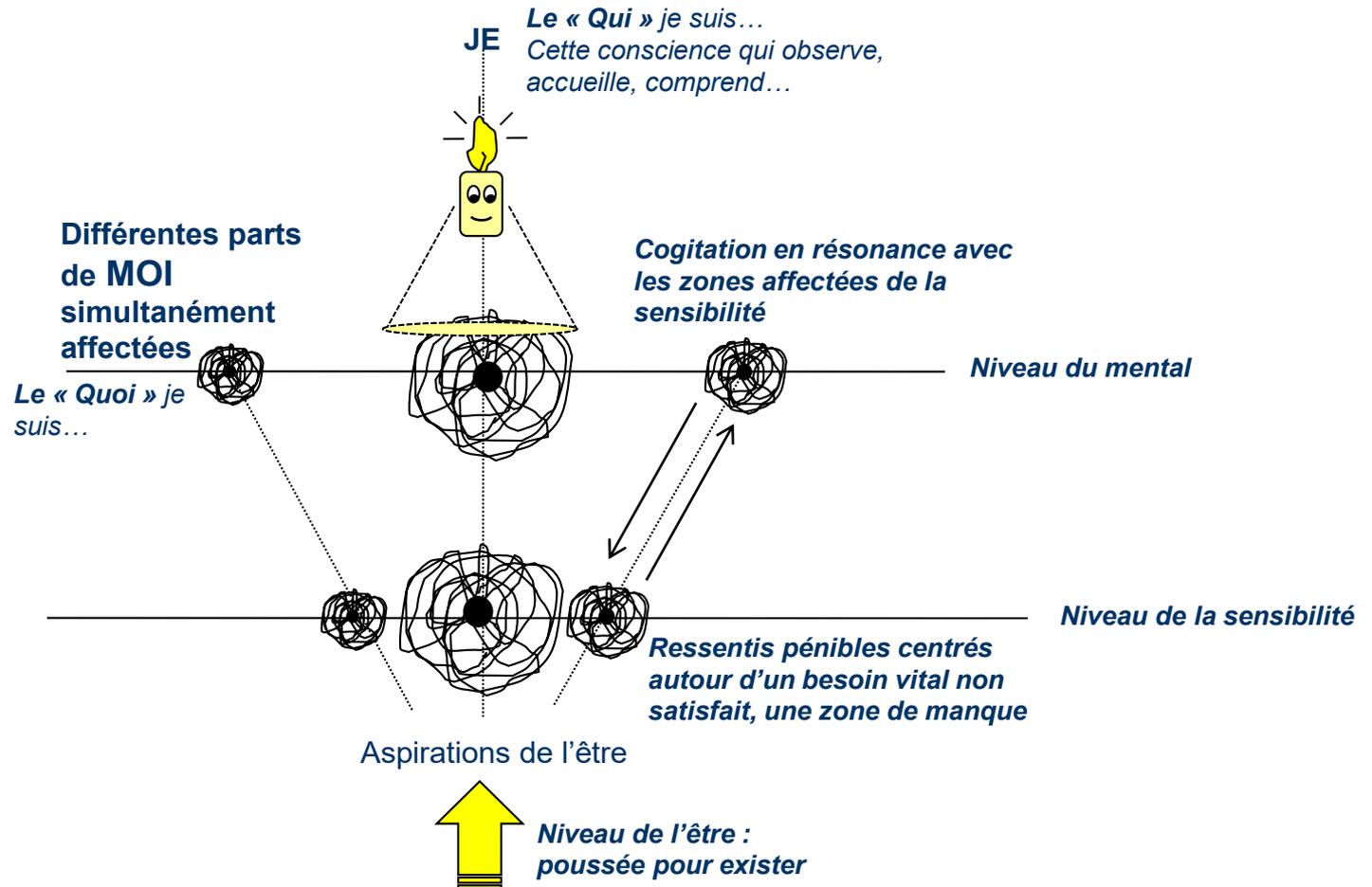
- Tu es vraiment très en colère ? (ou très triste, inquiet etc...)
- Il me semble que ce qui te manque c'est...

Est-ce que c'est bien ça ?

Je m'accueille, je me parle... Qui fait cela ?

*Je ne suis pas mes émotions,
Je ne suis pas mes pensées.*

*Je suis cette conscience, cette présence attentive,
capable de les accueillir
et de traduire leurs aspirations vitales pour en prendre la responsabilité.*

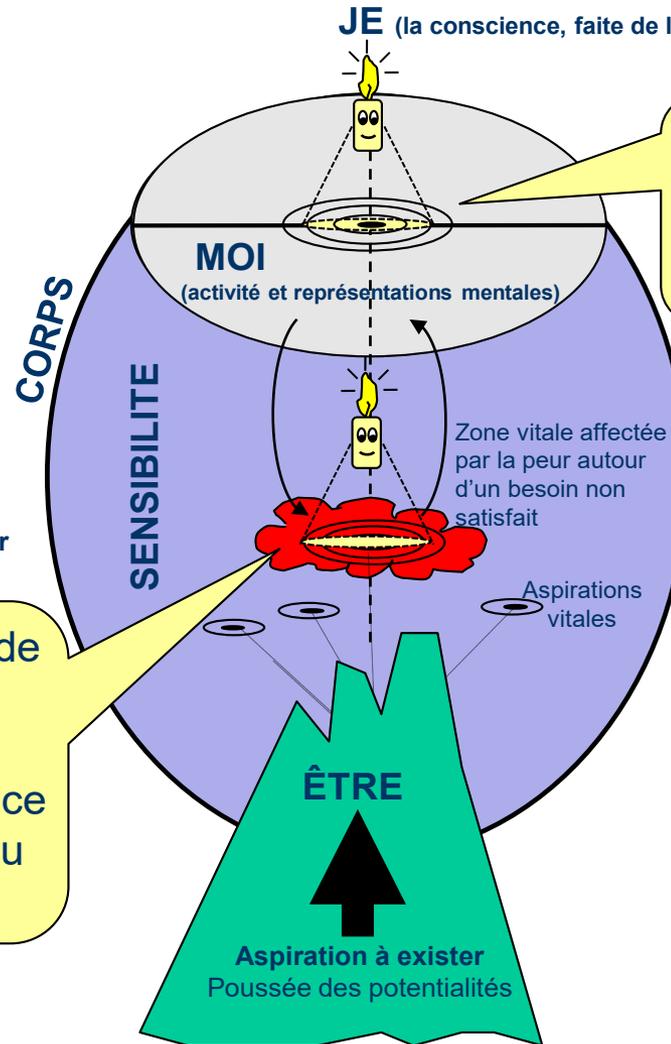




Modèle de la personne humaine inspiré de André Rochais (fondateur de l'organisme Personnalité Relations Humaines)

Présentation détaillée :

<https://m.youtube.com/watch?v=TqIX27Lx1YQ>



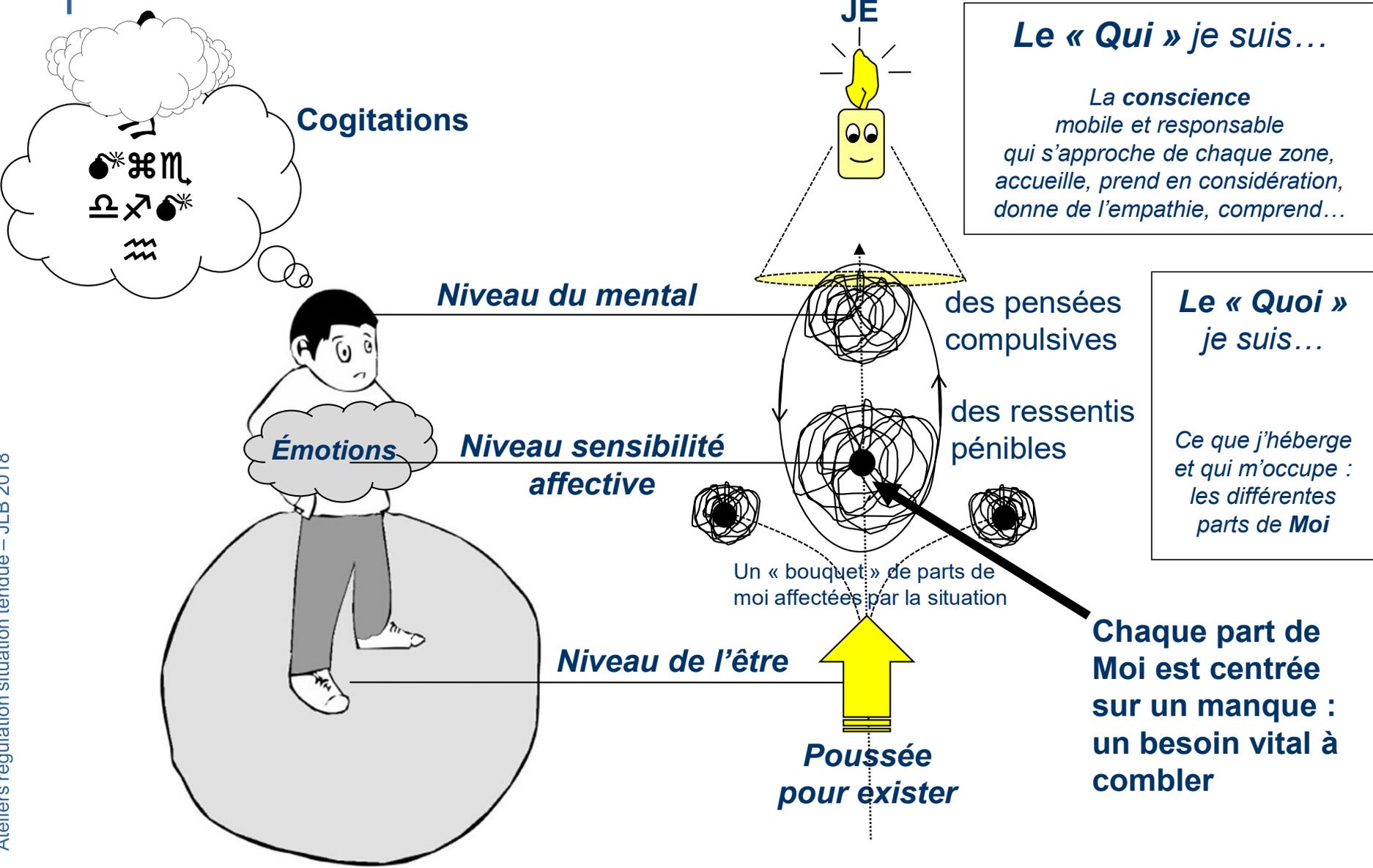
Je prends conscience de ce qui se passe dans mon mental : ce que je me raconte et mes représentations des choses

La conscience peut descendre dans la sensibilité pour observer et accueillir ce qui s'y passe

Je prends conscience de ce qui se passe dans mon corps et ma sensibilité en résonance avec ce qui se passe au niveau du mental

Une distinction entre le « **Moi** » et le « **Je** »
Je ne suis pas mes émotions,
Je ne suis pas mes pensées.

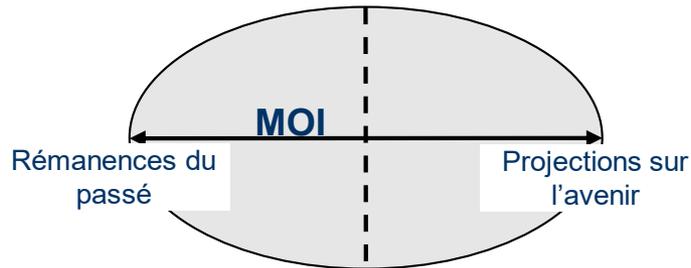
Je suis cette conscience,
cette présence attentive,
capable de les accueillir
et de traduire leurs
aspirations vitales pour en
prendre la responsabilité.





le MOI

Réponse à la question :
« **Que** » suis-je ?



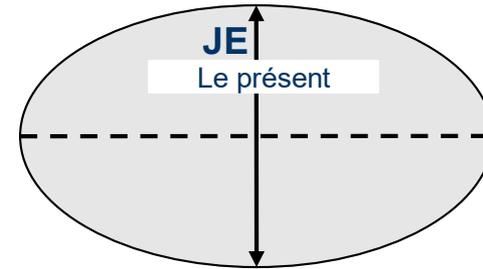
*« Je pense, j'imagine, j'échafaude...
Ca pense en moi »*

Maintien de soi par le
« caractère », le type
psychologique, les
croyances et
représentations
mentales

L'EGO

le JE

Réponse à la question :
« **Qui** » suis-je ?



« Me voici ! Ici je me tiens »

Maintien de soi par la
conscience à la fois
lucide et bienveillante, la
décision, l'engagement

**La conscience
responsable**



Espace
de conscience

de présence attentive

de considération
(« Je » prend la mesure de ce qui
souffre en moi)

de compassion et de
compréhension

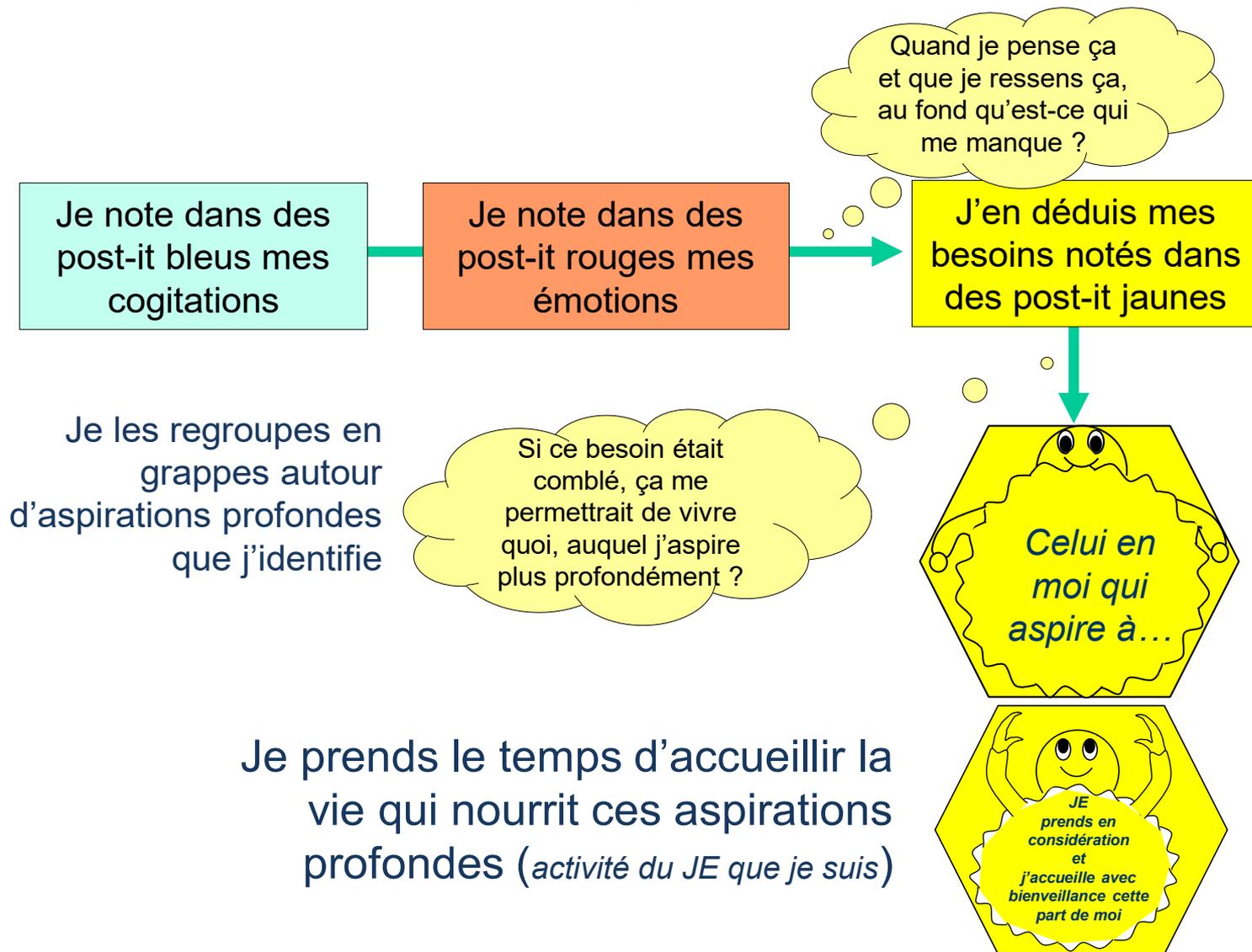
de chaleur
de confiance apaisante

de soutien et d'enveloppement

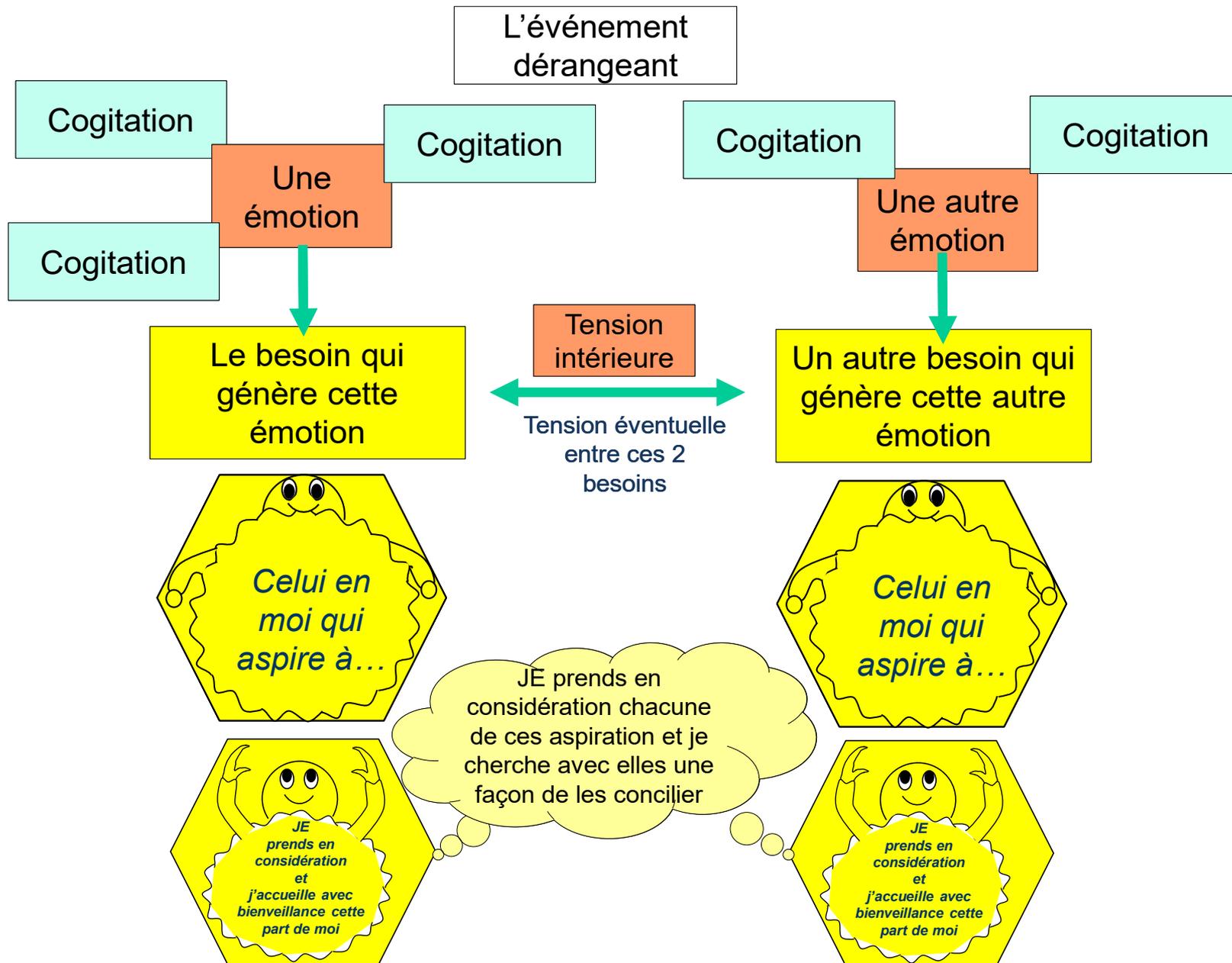
Il est en nous un espace de conscience chaleureuse où tout aspect souffrant du moi peut être accueilli

Relecture avec des « post-it » de couleur

J'évoque une situation dérangement et j'en fais une relecture en m'aidant avec des post-its de couleur :



Réaliser une fresque de ma relecture



Exemple de relecture du vécu de Jean



Observation des faits	Émotions et ressentis	Cogitations	Besoins
<p>J'interroge Anne à plusieurs reprises sur l'avancement du mailing</p> <p>Elle discute avec les gens, elle travaille sur autre chose...</p> <p>Elle me chasse de son bureau. Je lui dis qu'on a fait une erreur de casting en la recrutant et sors en claquant la porte.</p> <p>On ne se parle plus.</p>	Incertitude	Où en est-elle ?	Besoin d'information
	Inquiétude	Est-ce que ça avance ? Si les gens ne reçoivent pas le mail, il n'y aura personne. Le forum sera un fiasco.	Besoin d'être rassuré Besoin de réussite du forum → assurer l'avenir de l'association → aspiration de mise en œuvre de ses valeurs
	Nervosité		
	Peur ←	Je suis organisateur. Je vais passer pour quoi ?	Besoin de reconnaissance et d'estime pour mon implication
	Honte ←	Mais qu'est-ce qu'elle fabrique ? Elle ne fait pas son boulot ! Ca ne peut plus durer ! Elle va tout faire capoter. Ca suffit ! Elle est nulle ! Je vais prendre la main.	Besoin de pouvoir faire face à l'incertitude → besoin de pouvoir faire confiance à Anne. Besoin d'agir pour être rassuré, prendre la direction des opérations
	Agacement		
	Impatience		
	Exaspération ←	C'est pas vrai ! Elle est nulle ! Elle mérite d'être virée...	Besoin de justifier ma prise en main. Besoin de la coopération avec Anne. Besoin de pouvoir à nouveau lui faire confiance. Besoin de comprendre ce qui se passe pour elle. Besoin de réparer et restaurer la relation.
	Colère	Et maintenant ça va faire quoi pour mon mailing ? C'est elle qui a toutes les données...	
	Embarras	Je n'ai pas fait avancer les choses. Je m'y suis mal pris. J'ai fait une boulette. Que puis-je faire ?	
Crainte			
Tristesse			
Regret			

Exemple de relecture du vécu de Anne

Observation des faits	Émotions et ressentis	Cogitations	Besoins
Jean m'interroge à plusieurs reprises sur l'avancement du mailing	énervement, agacement Tension	Mais qu'est-ce qu'il a à être toujours sur mon dos ? Quel casse pied ! Il me dérange, il me stresse.	Besoin de calme et de sérénité pour pouvoir faire face à la difficulté.
J'ai des difficultés avec Excel	Embarras Boule au ventre Fatigue Lassitude Crainte Motivation – démotivation	Je n'y arrive pas, je fais des erreurs. Je perds du temps. Il est nul ce logiciel ! Je suis nulle de ne pas y arriver ! Il faut que je me ressaisisse. Je veux y arriver. Il faut que j'alterne avec autre chose.	Besoin de réussir dans ma mission. Besoin d'apprendre pour maîtriser Excel.
Jean insiste à nouveau. Il propose de faire le mailing	Irritation Colère	Il me saoule ! Mais pour qui il se prend ? Il ne me fait pas confiance. Il veut faire mon travail maintenant !	Besoin de la confiance de Jean. Besoin d'être considérée. Besoin et du respect de mon territoire et de la mission qui m'est confiée.
Je dis à Jean de sortir de mon bureau.	Agressivité	Mais qu'il s'en aille, qu'il me fiche la paix ! je ne veux plus le voir...	Besoin d'être tranquille, de trouver comment faire pour m'adapter.
Il me dit qu'on a fait une erreur de casting en me recrutant.	Surprise Colère Révolte	C'est insupportable ! Je veux des excuses ! Il m'a mis dans un sale état.	Besoin de me sentir respectée, reconnue en qui je suis et dans mes compétences.
On ne se parle plus.	Tristesse Crainte	Comment je vais faire mon travail maintenant ? Et s'il en parle au	Besoin de gagner ma vie, nourrir ma famille, garder mon emploi.



Les besoins de Jean

- une activité intéressante, porteuse de **sens**
- de la **reconnaissance pour son implication et les valeurs** qu'il porte
- **être rassuré sur le projet "forum" : que tout** soit fait pour qu'il soit une réussite
- être rassuré sur l'engagement et les capacités professionnelles d'Anne (besoin d'infos sur l'avancement)
- « faire ensemble » avec Anne pour l'association et ses valeurs



Les besoins de Anne

- gagner sa vie pour elle et sa famille, c'est pourquoi la réussite du forum est aussi d'une grande importance pour elle
- un cadre professionnel protecteur
 - travailler dans le **calme**
 - avec **respect** de son territoire
 - avec du temps pour faire son travail
 - avec **reconnaissance** de son **implication** et de ses **compétences**
- augmenter ses compétences (Excel)
- que sa parole soit prise au sérieux (**confiance** de la part de Jean)



Observation des faits	Émotions et ressentis	Cogitations	Besoins
J'interroge Anne à plusieurs reprises sur l'avancement du mailing	Incertitude	Où en est-elle ?	
	Inquiétude	Est-ce que ça avance ?	Besoin d'être rassuré sur le projet "forum" : qu'est-ce qui a été fait pour qu'il soit...
Elle discute avec les gens, elle travaille sur autre chose...	Nervosité	Si les gens ne reçoivent pas le mail, il n'y aura personne. Le forum sera un fiasco.	
	Peur ←		-Besoin de mon implication que je porte...
Elle me chasse de son bureau. Je lui dis qu'on a fait une erreur de casting en la recrutant et sors en claquant la porte.	Honte ←	Je suis organisateur. Je vais passer pour quoi ?	
	Agacement	Mais qu'est-ce qu'elle fabrique ?	Besoin d'être rassuré sur l'engagement et les capacités professionnelles...
On ne se parle plus.	Impatience	Elle ne fait pas son boulot ! Ça ne peut pas durer...	
	Exaspération ←		
	Colère		
	Embarras		
	Crainte		
	Tristesse		
	Regret		

Qu'est-ce qui compte le plus pour moi ?

Que vais-je faire pour cela ?

Comment je me sens maintenant ?





- Je regrette ce que j'ai fait sous le stress. J'aimerais n'avoir pas agi ainsi.
- Je prends la responsabilité de mes actes. Je veux comprendre le dommage fait à Anne.
- Je veux à l'avenir un nouveau climat de confiance entre nous.
- Je veux la rencontrer, lui faire part de tout ça.
- Je veux écouter son vécu et ses besoins dans cette situation pour les comprendre.
- Je veux lui exprimer mes besoins non satisfaits et mes demandes : négocier les délais et être alerté s'il y a problème. Ainsi je retrouverai confiance.
- Je veux négocier une façon de prendre en compte ses besoins et les miens à l'avenir

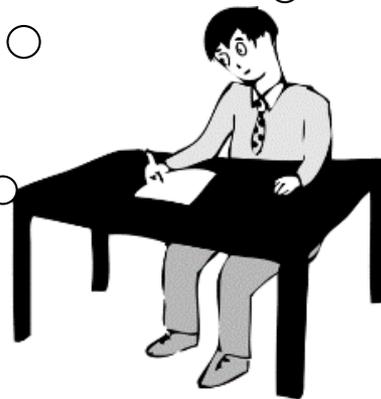




Mon intention est de reconstruire notre relation pour qu'à l'avenir ses besoins comme les miens soient mieux pris en compte

*Mon objectif est seulement d'obtenir un RDV.
Pour cela, je vais lui dire clairement mon intention et mon regret de ce qui s'est passé*

Maintenant que j'ai retrouvé mon calme, je décide d'aller voir mon partenaire pour lui proposer un entretien





Bien !

*En même temps
j'éprouve des
appréhensions pour
cette démarche...*

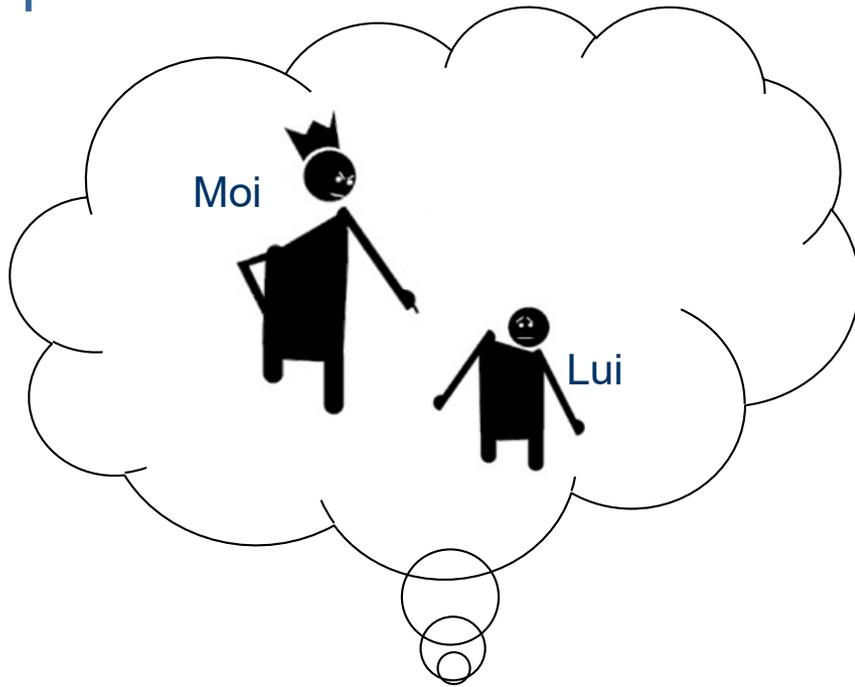


*Comment vais-je être accueilli par mon
partenaire ?*

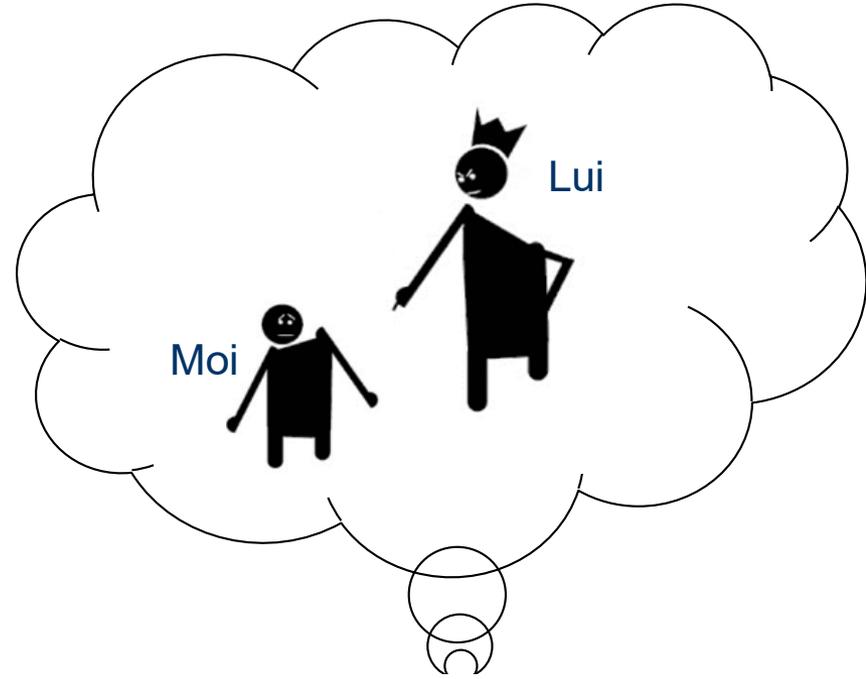
Comment vais-je accueillir ses réactions ?

*Et moi, comment je m'accueille après ce qui s'est
passé ?*

Dans quelle posture vais-je rencontrer mon partenaire ?



..OU..



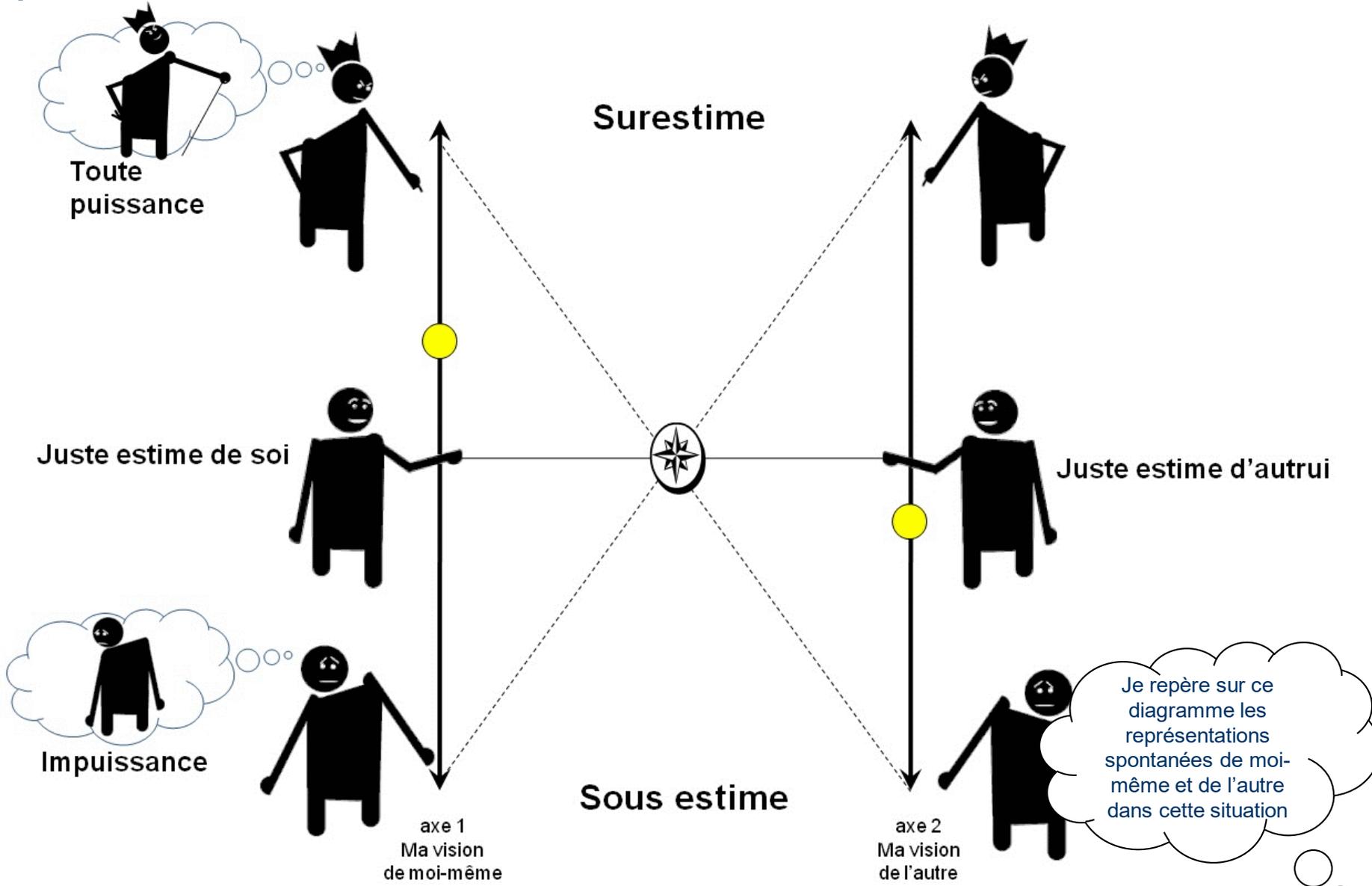
Surestime de
soi même et
sous-estime
d'autrui...

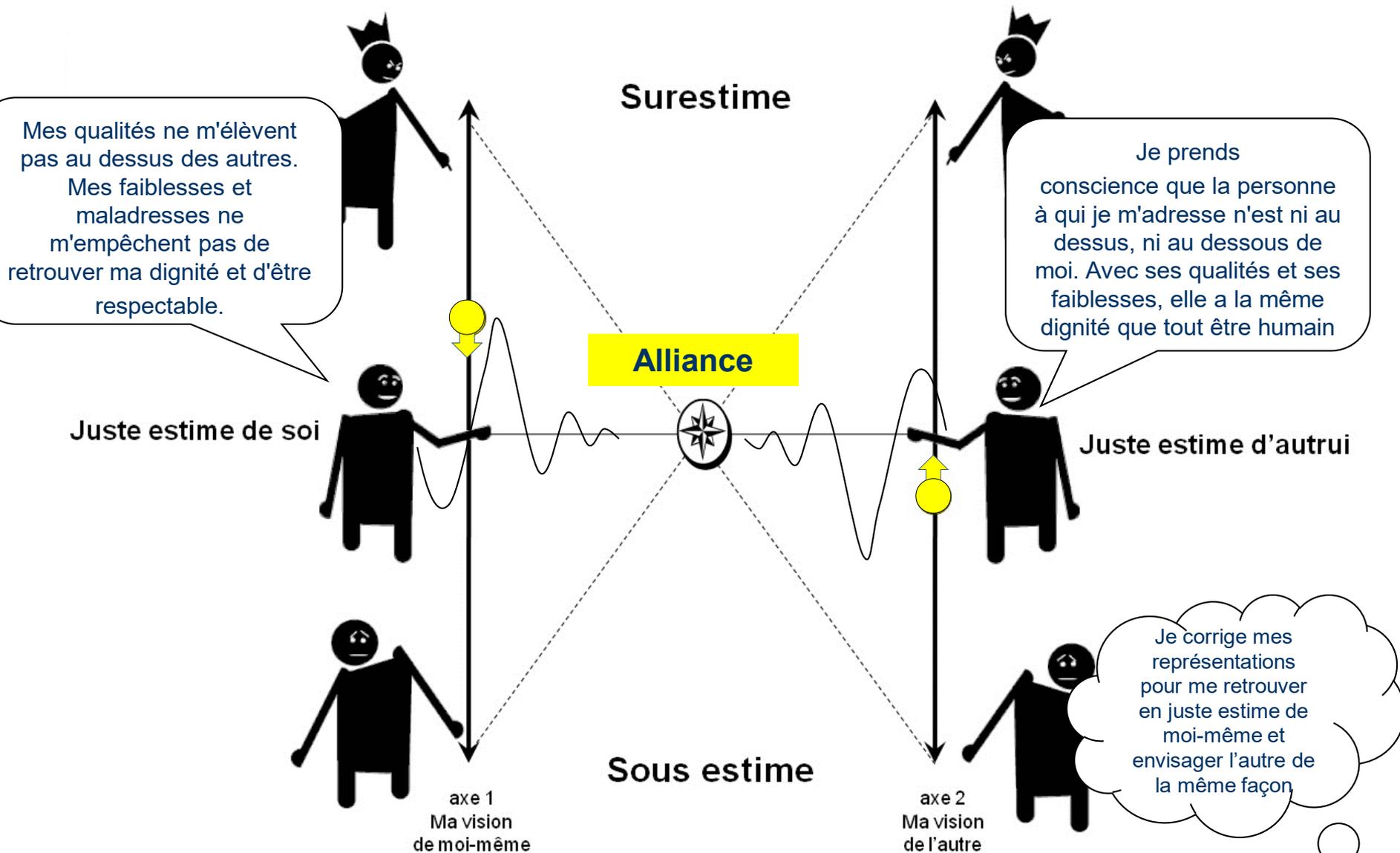


Sous-estime
de soi même
et surestime
d'autrui

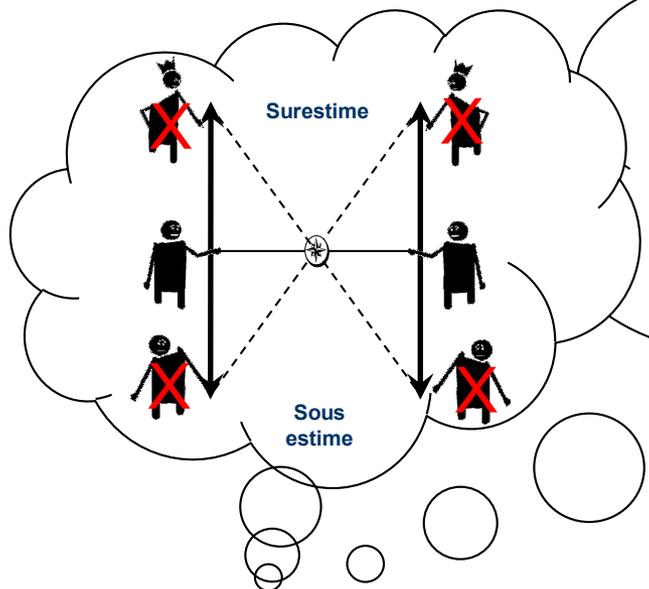


Un travail de correction de ces représentations spontanées est nécessaire.
Comment s'y prendre ?





J'évoque mon intention...



*Ce qui s'est passé entre nous
me laisse très insatisfait.
J'ai une part de responsabilité là dedans.
Je veux assumer la conséquence de mes actes.*

*En même temps, quoi qu'elle me dise
je veux me maintenir en parité avec elle.
Ni hérisson, ni paillason !*

Pour le moment, je veux juste un RDV !



J'exprime brièvement mon vécu et l'attente que j'ai pour notre relation future

Ce qui s'est passé entre nous me laisse très insatisfait et j'ai une part de responsabilité là dedans.

J'aimerais beaucoup que nous parvenions à une relation de meilleure qualité où tes besoins comme les miens soient mieux pris en compte

Aussi je souhaite qu'on en reparle.

Comment accueilles-tu ma proposition ?





Bonjour Anne !



*Je vois à quel point tu es en colère...
Aussi j'aimerais qu'on prenne un temps
pour reparler de ce qui s'est passé
hier.
Je veux retrouver un bon climat de
travail avec toi.*

*C'est encore toi ! Tu me pompes
l'air, j'ai du travail !*



*Tu as entendu ce que je t'ai dit,
j'ai du travail !
Tu dégages !*



*Oui, je me rends compte que tu es surchargée et je vois bien que ce n'est pas le moment.
Pourtant je veux au moins que tu entendes que je regrette ce qui s'est passé hier et que j'aimerais réparer.
Quand est-ce qu'on peut se voir tranquillement ?*



*Oui. je me rends compte !
Je suis d'accord avec toi, ces propos sont complètement déplacés et je les regrette. C'est pour cela que je viens te voir.
On peut prendre un rendez-vous ?*

*« Je suis une erreur de casting !
Je suis une erreur de casting »
Non mais est-ce que tu te rends compte ?*



*Là, j'ai pas du tout la tête à ça !
...
Reviens demain !*

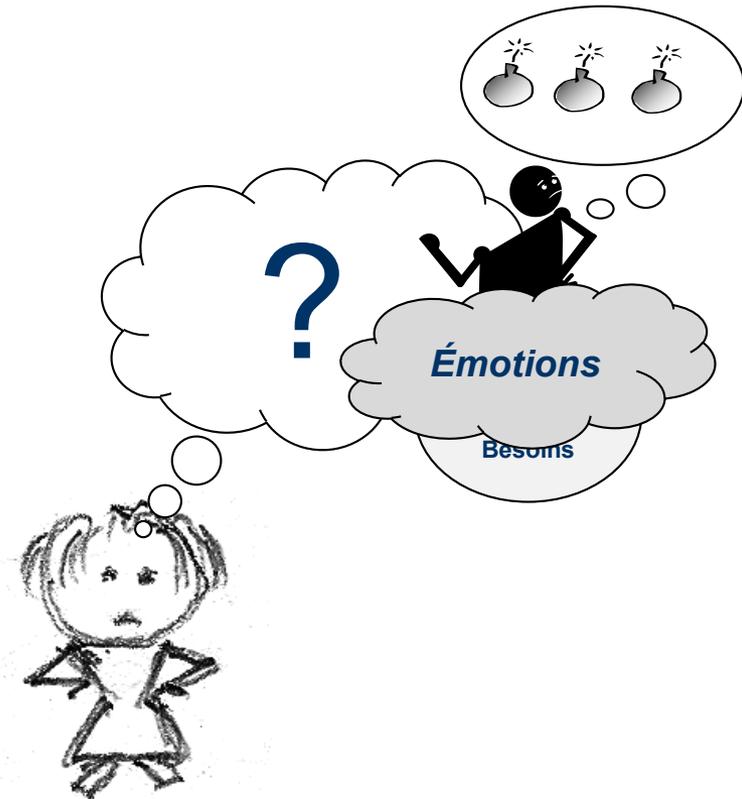
*Me voici au rendez-vous
que nous nous étions
fixé.
Est-ce toujours bon pour
toi ?*

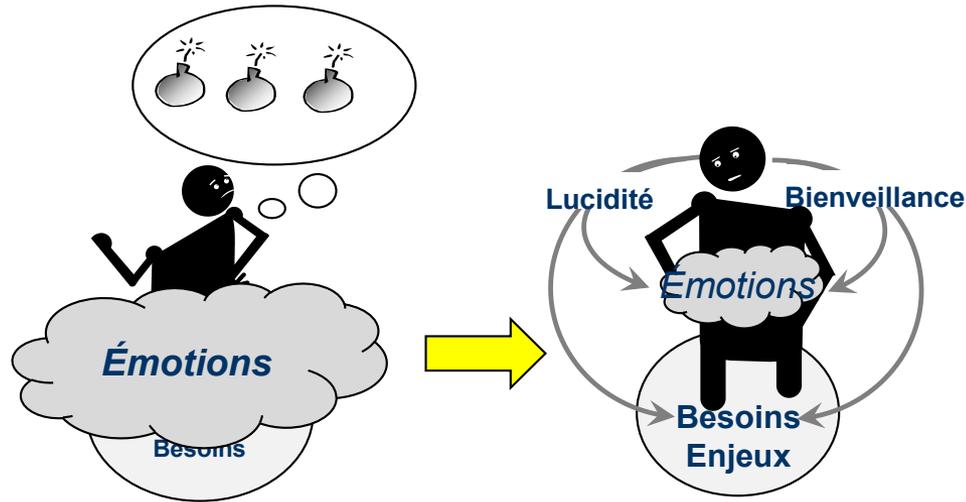




Mon intention

Je souhaite restaurer la relation pour que nos besoins respectifs soient le mieux possible satisfaits.





1 - Accueillir son état et ses émotions

2 - Reconnaître ses besoins et enjeux

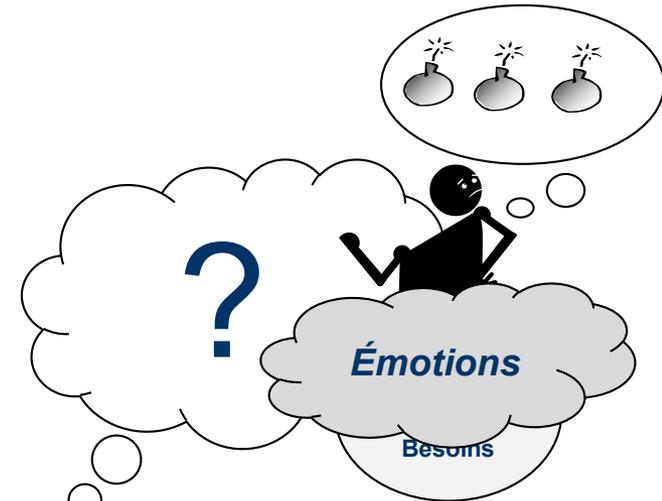
Je tente de faire auprès d'elle le même chemin que j'ai fait avec moi-même...



Ma partenaire, elle, n'a pas fait de relecture. Elle est toujours sous l'impact du clash que nous avons vécu.

Elle va me manifester les émotions et les cogitations directement issues de ce vécu.

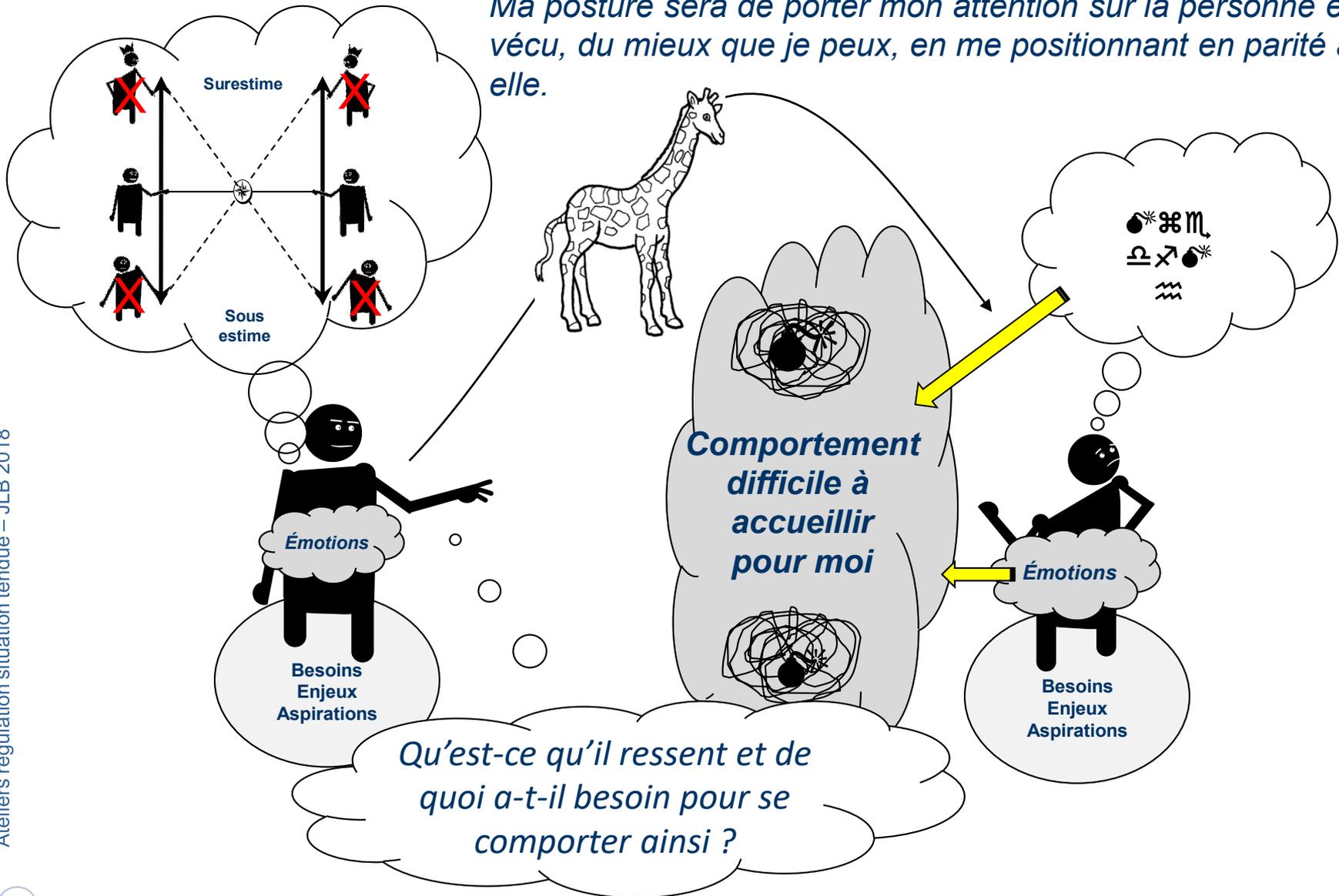
C'est cela que je vais tout d'abord accueillir.



Rencontrer la personne derrière son comportement



*Je vais recevoir de sa part peut-être de l'agressivité, du rejet...
Ma posture sera de porter mon attention sur la personne et son vécu, du mieux que je peux, en me positionnant en parité avec elle.*





Bonjour Anne !



*Nous avons pris rendez-vous.
C'est toujours bon pour toi ?*

Bonjour !



*Tu sais j'ai du travail...
Bon, dépêche toi, qu'est-ce
que tu as à me dire ?*



*Oui, je sais que tu as beaucoup à faire.
Pourtant je souhaite reparler avec toi de ce
qui s'est passé entre nous pour ne pas en
rester là.
J'imagine que suite à ce que je t'ai dit tu as
de bonnes raisons d'être en colère et de mal
supporter ma présence. C'est ça ?*



*Oui. je me rends compte ! Je mesure à quel
point ces propos étaient complètement
déplacés et irrespectueux pour toi.
Comme je t'ai dis, je les regrette vraiment.
Tu sais, je n'étais pas dans mon état normal :
j'étais sous stress, dominé par la peur que le
forum se passe mal.*

*Oui j'ai pas trop envie de te voir !
Je suis une erreur de casting ! Tu
te rends compte de ce que tu
m'as dit ?*

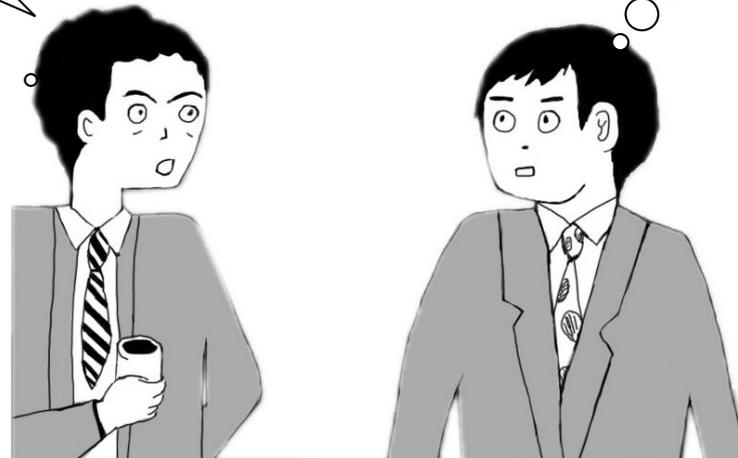


*Eh bien moi j'avais pas besoin
que tu m'empoisonnes la vie
avec ta peur. Ton stress tu
pouvais te le garder pour toi !*

Pour réellement accueillir le vécu de mon partenaire, je prends le temps de réaliser ce qu'il exprime et d'en vérifier ma compréhension en lui reformulant son propos avec mes propres mots

*En t'écoutant, je me rends compte que...
C'est bien ça ?*

Je réalise ce qu'il vient de me dire.





Pour rencontrer vraiment le ressenti de mon partenaire...

L'intention : l'écouter vraiment pour pouvoir **traduire** le langage de son ressenti

➤ **Confiance**

- il a lui aussi un ressenti pénible et une **raison pertinente** à ce qui s'exprime ainsi

➤ **Reconnaissance**

- il y a lui aussi une **vraie** zone de manque

➤ **Considération**

- au fond, derrière des moyens peut-être inadaptés, c'est un manque de quelque chose de vital et précieux pour lui.
Je prends la mesure de la **valeur** et de l'**intensité** de ce qui se passe pour lui.

➤ **Et je reformule** ce que j'ai perçu :

- Tu es vraiment très en colère ? (ou très triste, inquiet etc...)
→ Pour que tu ressentes ça, j'imagine que tu as manqué de...
C'est ça ?



En effet tu n'avais pas besoin que je te complique la tâche en venant te mettre la pression sous l'effet de mon propre stress. Je regrette bien de n'avoir pas pris le temps de me calmer pour y voir plus clair.



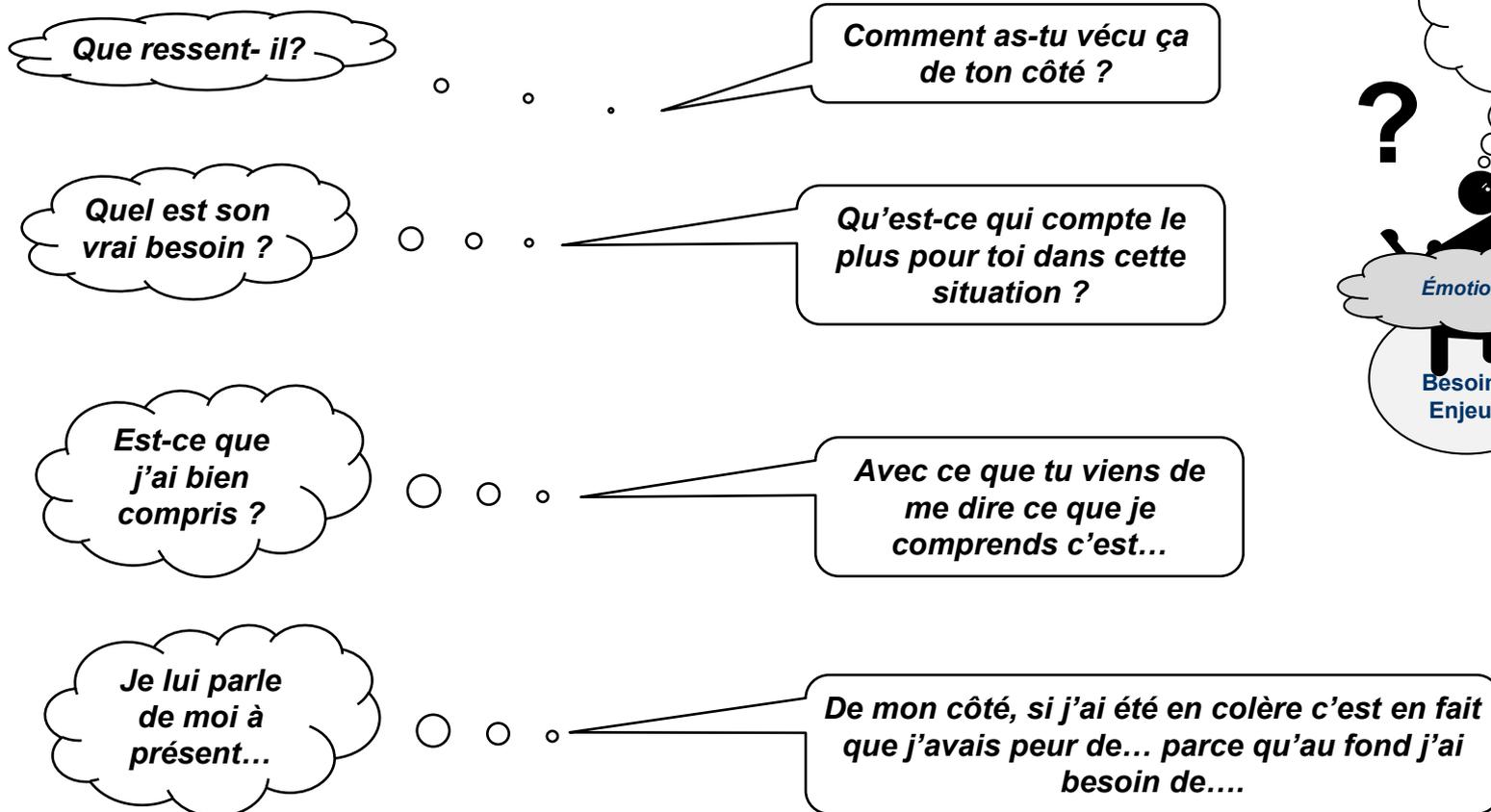
*Oui, je retiens la leçon !
D'autant que toi tu avais peut-être déjà assez de stress comme ça.
Comment vivais-tu ce mailing et la préparation du forum ?*

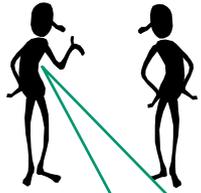
*Oui ça aurait été mieux !
Merci d'y penser pour une autre fois !*



*Mal, figure-toi !
C'est bien pour ça que je n'avais pas besoin de t'avoir sur mon dos !*

A partir de cette étape, le dialogue sur le vécu de Anne peut s'amorcer...





Je voudrais
reparler avec toi
de ce qui s'est
passé hier...

1 – Écoute du vécu du partenaire (émotions, ressentis) :

*Exemple : Quand je suis venu te trouver hier matin j'étais sous stress .
Maintenant je me suis calmé. Je regrette ce qui s'est passé. J'aimerais
comprendre ce que tu as vécu de ton côté ?*

2 – Reformulation de ce qui est exprimé puis écoute des besoins et enjeux du partenaire :

Exemple : en t'écoutant, je me rends compte que...

C'est bien ça ?

*Pour que tu le ressenties ainsi, j'imagine qu'il y a des choses
importantes pour toi qui sont touchées dans cette affaire.*

Au fond, qu'est-ce qui compte le plus pour toi ?

3- Prise de conscience après écoute

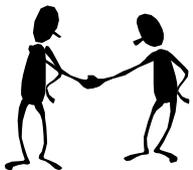
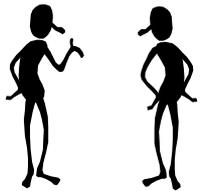
Si je comprends bien, de ton côté tu as besoin de...

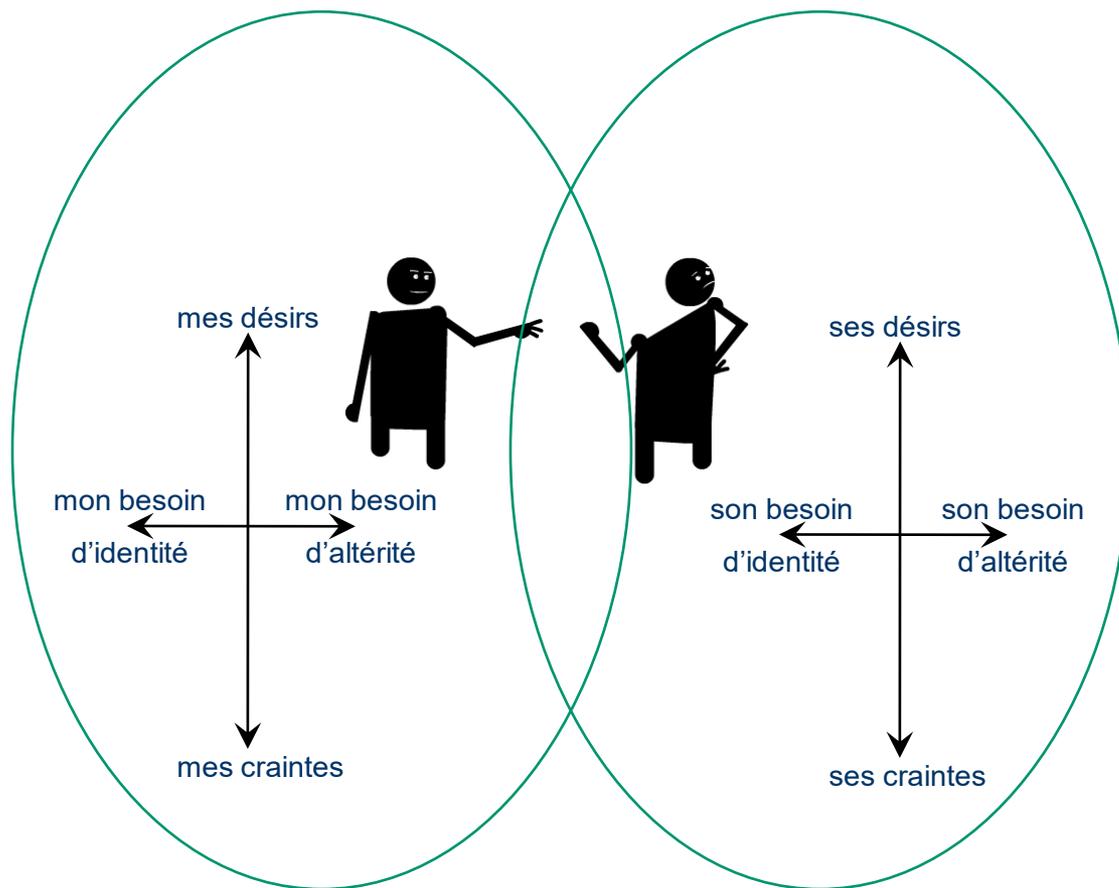
4 - Expression de son propre vécu et des besoins associés

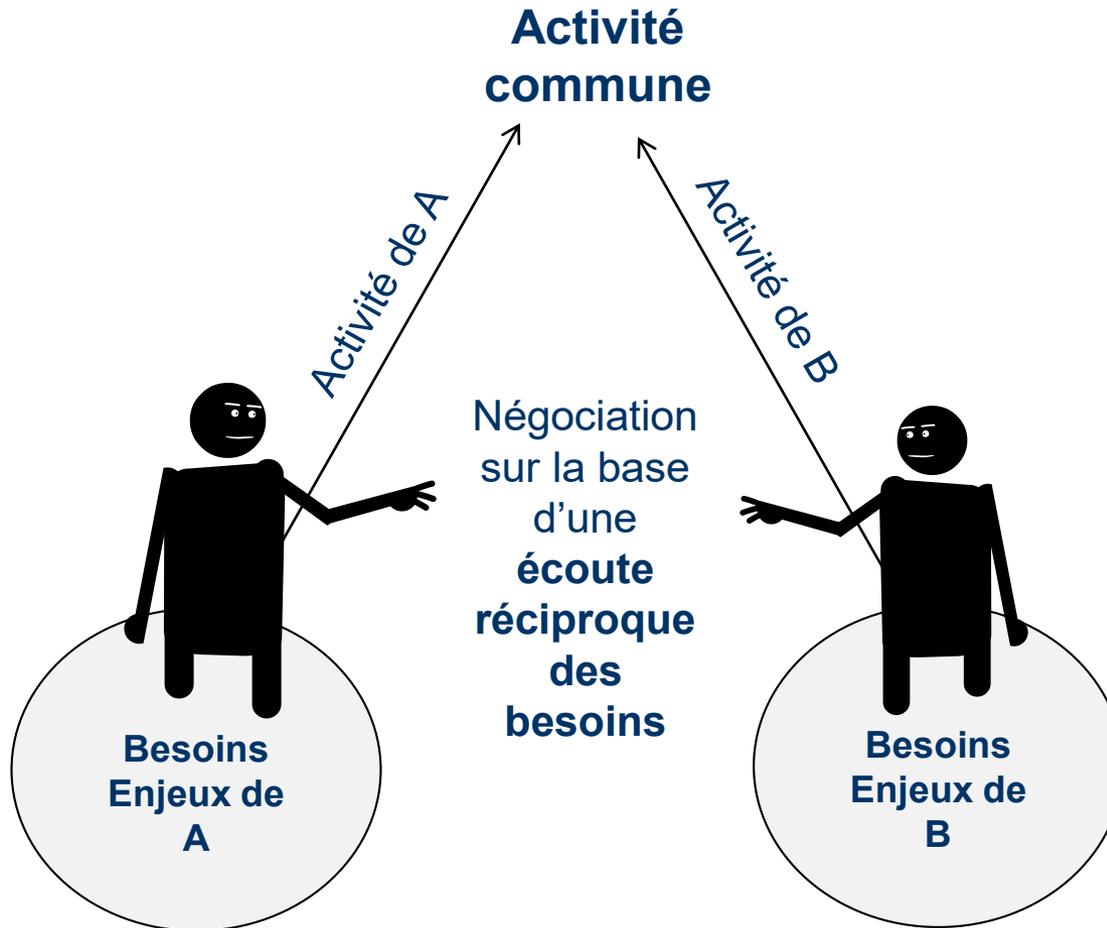
*De mon côté voilà ce qui s'est passé... Ce que j'ai ressenti ... du fait
que, j'ai besoin de.... pour moi-même et pour ma mission...*

5 – Négociation d'une nouvelle façon de faire pour l'avenir

*Compte tenu de nos enjeux respectifs, comment faire pour que ça se
passe mieux la prochaine fois ?*











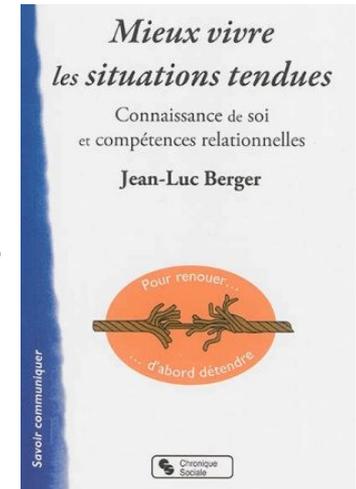
Pour aller plus loin, plusieurs pistes :

- Un didacticiel « Les Ateliers de Compétences Relationnelles » accessible sur : www.insight-mediations.com. (accès gratuit sur simple demande à contact@insight-mediations.com)
- Un site présentant les ateliers de compétence relationnelles : <https://sites.google.com/site/competencerelationnelle/>

Des livres :

- « Mieux vivre les situations tendues » – Jean-Luc Berger - Chronique sociale
- « Ca 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

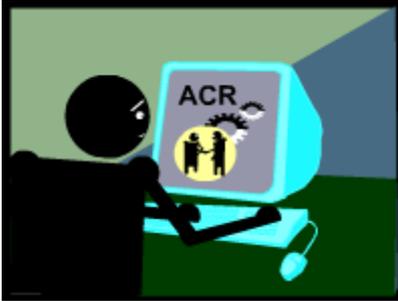
Les démarches présentées dans cet atelier sont principalement inspirées des travaux de Claude Steiner (Le manuel de coopération), Thomas Gordon et Marshall Rosenberg, de l'Analyse Transactionnelle et aussi de la démarche d'auto-analyse par écrit de André Rochais (fondateur de l'organisme PRH).





***Qui mieux que vous sait vos besoins ?
Apprendre à se connaître est le premier des soins
Qu'impose à tous mortels la Majesté suprême.
Vous êtes-vous connus dans le monde habité ?
L'on le peut qu'aux lieux pleins de tranquillité :
Chercher ailleurs ce bien est une erreur extrême.
Troublez l'eau : vous y voyez-vous ?
Agitez celle-ci. Comment nous verrions-nous ?
La vase est un épais nuage
Qu'aux effets du cristal nous venons d'opposer.***

Jean de La Fontaine , Le Juge arbitre, l'Hospitalier et le Solitaire, la dernière de ses fables.



- C'est un parcours préalable pour approfondir les bonnes démarches et leur raison d'être.
L'accès se fait sur internet :
http://www.insight-mediations.fr/ACR/ACR_didacticiels.html
- Il comporte plusieurs sections, seules les deux premières sont à parcourir au début des ateliers.
- Il faut consacrer de 2 à 3 heures à ce parcours.
Il vaut mieux le faire en deux fois.
- Il comporte des exercices d'assimilation avec des scores : c'est seulement pour que l'utilisateur s'auto-évalue. Les parcours sont anonymes.
- Une présentation du parcours et de son mode d'emploi est faite aux participants.



Les Ateliers de Compétences Relationnelles

Parcours de

Introduction  le 7/9/2011--11:4



1 - Comprendre

Des apports théoriques autour d'une situation classique

- Une histoire pour commencer...
- Les leçons de cette histoire...
- Chacun son monde...

SCORE
0/16



2 - Mettre en oeuvre

Que faut-il savoir faire et savoir éviter ?

- Prendre du recul si c'est mal parti...
- Pratiquer une régulation...
- Demander et recevoir...

SCORE
0/44



3 - S'adapter

Comment réagir aux aléas ?

- Une nouvelle histoire...
- S'adapter à différents comportements
- Résumons-nous...

SCORE
0/8

- Pratiquer et progresser



Retour



Détail
de votre
parcours



© insight-mediations