

CONFLITS, COMMENT COMMUNIQUER ?

En psychologie sociale, la communication est l'ensemble des processus physique et psychologique par lesquels s'effectuent les échanges d'information entre les personnes dans une situation sociale donnée.

On identifie 4 styles de communication qui sont plus ou moins effectifs dans la résolution des conflits.

- Les non-dits, la gestuelle, l'attitude, le regard, la disponibilité envers l'autre sont aussi des éléments de communication. Utiliser une communication dite « assertive » permet de rester à l'écoute de son interlocuteur tout en exprimant ses pensées.
- Grâce à ce contenu proposé par Myriam Paperman, psychologue clinicienne, identifiez des moyens efficaces pour mieux communiquer et éviter les conflits.

Garder la communication ouverte, c'est la clé de la résolution de conflit, et le meilleur moyen de garantir le respect même lors d'un désaccord !



POUR UNE COMMUNICATION PLUS OUVERTE ET RESPECTUEUSE : LA COMMUNICATION ASSERTIVE

Elle permet d'exprimer ses propres besoins sans rabaisser ceux des autres.

Une personne de style « assertive » reste à l'écoute de ce que dit son interlocuteur tout en exprimant ses pensées et ressentis.

Les signes :

- Centré sur le « je »
- A l'écoute de l'autre
- N'accuse pas l'autre personne





EXEMPLES CONCRETS

■ Vie perso

Vous avez prévu de passer du temps avec un ami, mais il arrive souvent en retard.

"Je me sens frustré quand tu arrives en retard à nos rendez-vous. J'apprécierais vraiment que tu puisses être à l'heure ou me prévenir si tu as un empêchement. Cela me permettrait de mieux organiser mon temps et de profiter pleinement de nos moments ensemble."

■ Vie pro

Un collègue vous interrompt fréquemment lors des réunions.

"Je me rends compte que tu as souvent des idées à partager, mais j'aimerais pouvoir terminer mes interventions avant que tu n'interviennes. Cela m'aiderait à exprimer mes pensées complètement et à contribuer efficacement à la discussion. Peut-être pourrions-nous convenir d'un signe pour indiquer quand nous avons fini de parler ?"

LES PIÈGES À ÉVITER



■ Une communication passive

SIGNES : Éviter de dire non, paraître désengagé :

« Ce n'est pas très grave » / « Ok, si tu préfères on fait comme ça »

■ Une communication agressive

C'est celle qui prend toute la place. C'est une conversation dominante, avec des ordres, des injonctions, et surtout un rejet de la responsabilité sur son interlocuteur.

SIGNES : Hausser la voix, forcer une réponse

« Tu fais toujours ça ! Dis-moi pourquoi tu... ! »

■ Une communication passive - agressive

Ici on annonce une chose de manière ferme et dominante, mais on montre par d'autres aspects qu'on n'est pas d'accord. Ce sont des petites attaques subtiles, qui rendent le discours confus.

SIGNES : Dénier du désaccord, silence expressif, expressions faciales : « Moi ça me va ! ... mais ne sois pas surpris si ça gêne Mme xxx »



Il est très important de laisser à l'autre un espace pour s'exprimer, mais de ne pas taire ses besoins, ni d'imposer son point de vue, ou faire semblant d'être d'accord.

3 ACTIONS SIMPLES ET EFFICACES POUR DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION ASSERTIVE

■ Utiliser le "Je" au lieu du "Tu"

Exprimez vos sentiments et besoins sans accuser l'autre pour favoriser un dialogue constructif.
Par exemple, dites « Je me sens frustré quand je ne suis pas écouté » plutôt que « Tu ne m'écoutes jamais ! ».

■ Pratiquer l'écoute active

Concentrez-vous pleinement sur ce que votre interlocuteur dit et reformulez ses propos pour montrer que vous comprenez son point de vue.
Par exemple, dites « Si je comprends bien, tu ressens / tu te sens... ». Cela évite les malentendus et instaure un climat de respect mutuel.

■ Faire des demandes claires et respectueuses

Formulez des demandes respectueuses et exprimez clairement ce que vous souhaitez en posant vos limites avec bienveillance.
Par exemple, « Je préférerais que nous discussions de cela plus tard » ou « Je comprends ton besoin, mais je ne peux pas pour l'instant. » au lieu de « Tu dois arrêter de parler de ça maintenant ».

