

# GUIDE PRATIQUE

indispensable en cas  
de **RELATIONS** tendues,  
conflictuelles, difficiles



# Pourquoi ce guide ?

Nous avons conçu ce guide afin de vous transmettre des concepts et vous donner des outils applicables immédiatement en cas de conflits ou de situations relationnelles difficiles.

## À qui s'adresse-t-il ?

À toutes les personnes qui se sentent démunies face à des situations tendues et qui souhaitent vivre des relations plus apaisées.

**“ Le seul enjeu réel d'une relation est d'en sortir plus beau et plus vivant. ”**

*Jacques Salomé*

**À une condition... Si vous agissez !**

# Quelques indispensables pour commencer...

Les MESSAGES TOXIQUES que l'on émet ou que l'on reçoit détruisent peu à peu les relations.

Il est possible de LES CHANGER EN MESSAGES BIENVEILLANTS qui favorisent la vie et permettent aux relations de s'épanouir.



messages bienveillants



messages toxiques





T'es insupportable !

STOP

Tais-toi ou je t'en colle une !

Je te plains d'être aussi bête,  
et si peu ouvert d'esprit !

Pour une fois tu es à  
l'heure, c'est rare !

Ma pauvre fille,  
tu n'arriveras à rien !

Quel cochon !

Vous êtes une incapable,  
on ne peut jamais  
compter sur vous !

STOP

Un geste violent

Je ne devrais même pas  
avoir à te le demander !



Quand nous entendons ces phrases, il est bon de pouvoir prêter attention à ce que nous ressentons.

Nos émotions sont là pour nous renseigner sur la façon dont nous vivons les situations.

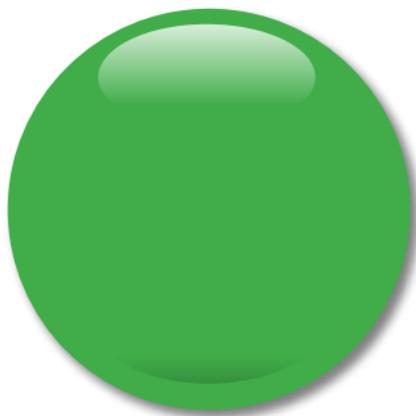
Les ignorer ou les mettre de côté, c'est se priver des précieuses indications qu'elles peuvent nous donner.



Votre thermomètre  
émotionnel intérieur  
est votre guide ...

# Thermomètre émotionnel





FEU VERT

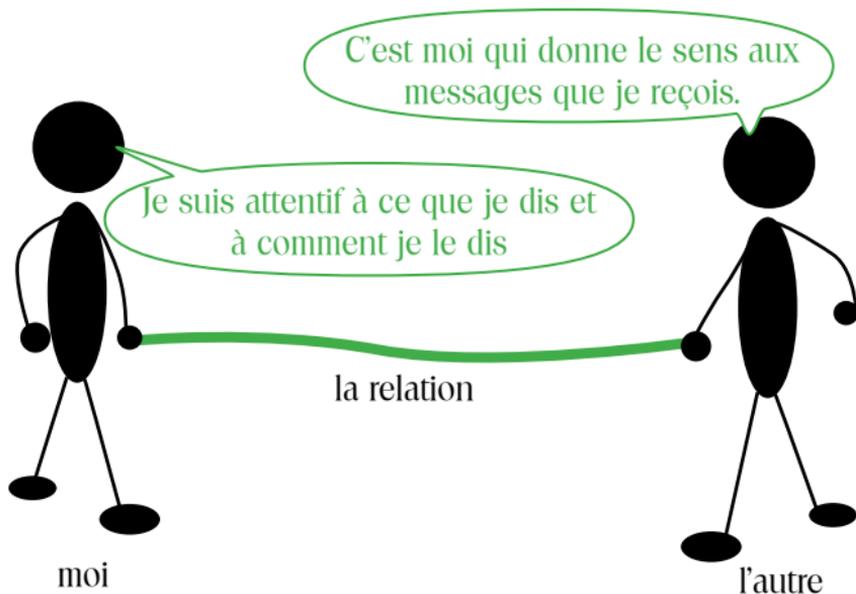
Ça roule,  
je communique

Règles de base pour une  
communication de qualité

## Règle 1 :

# 100 % Responsable

Je suis au cœur de toutes mes relations tout en étant responsable de ce que j'émet (verbal et non verbal) et de comment je reçois les messages de l'autre.



« Tu me fatigues avec tes histoires »

« Je ne suis pas disponible pour l'instant pour t'écouter »

## Règle 2 :

# Parler en "Je"

## et retirer le "tu" accusateur

Je parle de moi en utilisant le « JE » pour dire ce que je vis, ce que je ressens, ce que je pense. J'évite le « TU » souvent accusateur.



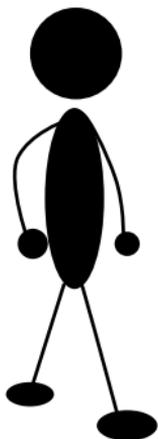
« Tu racontes toujours n'importe quoi, comment veux-tu que les gens te croient ! »

« Je ne suis pas d'accord avec ce que j'entends »

## Règle 3 :

# Différencier la personne de son comportement

Je ne confonds pas la personne avec son comportement ou son discours.



la personne



ses comportements (à un moment donné)



« Tu es insupportable »



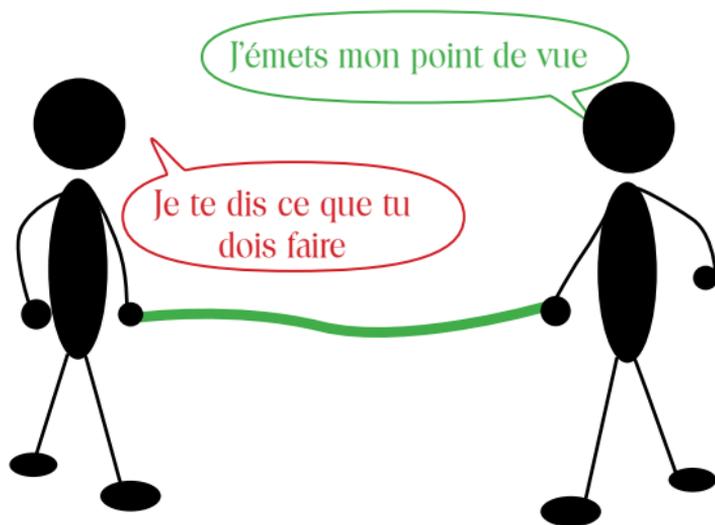
« Je trouve trouve ton comportement très désagréable »

## Règle 4 :

# Parler de soi à l'autre

## et inviter l'autre à parler de lui

Je parle de mes ressentis, de mes points de vue, de mon vécu, sans les projeter sur l'autre ; et je l'invite à faire de même.



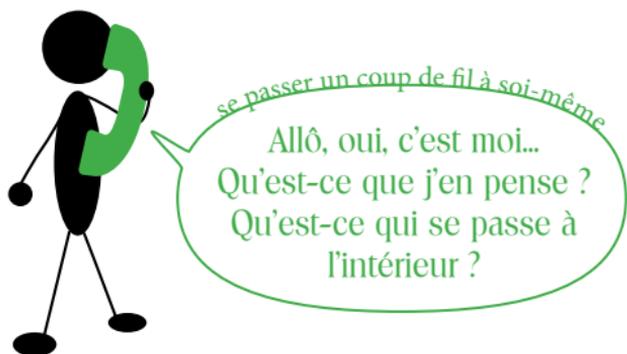
- « Tu ne vas quand même pas sortir dans cette tenue ? Vas te changer ! »
- « Je n'apprécie pas ce que tu viens de me dire. J'aime beaucoup cette tenue, je préférerais que tu me dises ce qui te déplaît en elle »

## Règle 5 : Les trois "R"

### RESPECT DE SOI RESPECT D'AUTRUI RESPONSABILITÉ

Face à une demande, je prends le temps de m'écouter :

- > Je ne dis pas non à l'autre, mais à sa demande
- > Je prends la responsabilité de ma réponse
- > Je ne me confonds pas avec ma réponse



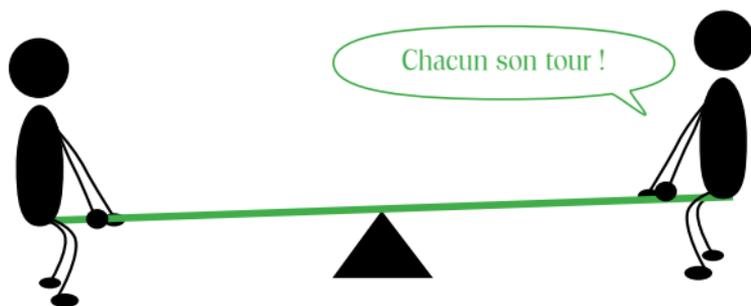
● « On va au restaurant ce soir »

● « Moi, ce soir, j'ai le désir d'aller au restaurant avec toi. Je t'en fais donc la demande, j'attends ta réponse, et je ne me sentirai pas rejeté si tu la refuses »

## Règle 6 :

# Permettre à chacun d'influencer la relation

Dans toutes les relations, il est bon d'alterner la position dominant / dominé, pour permettre à chacun d'influencer la relation à tour de rôle. Veiller à ce que chacun aie la place de s'exprimer. Une relation équilibrée permet la prise en compte des opinions de chacun.

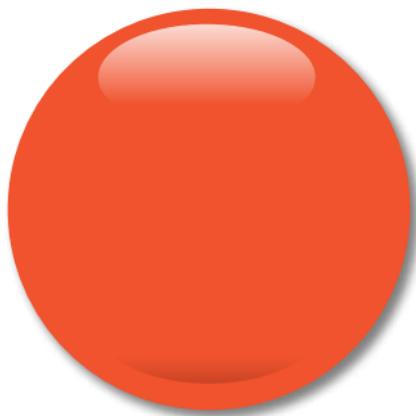


- « Tu sais bien que je saurais mieux que toi quelle voiture acheter. »
- « Oui c'est vrai que pour les voitures je te trouve très pertinent, en même temps j'ai besoin de te dire certaines choses importantes pour moi concernant cet achat commun. »



**ALERTE**

*Un reproche ou une critique  
montrent souvent l'incapacité  
de faire une demande claire  
et peuvent cacher un besoin  
non satisfait*



# FEU ORANGE

Zone glissante, ralentir...

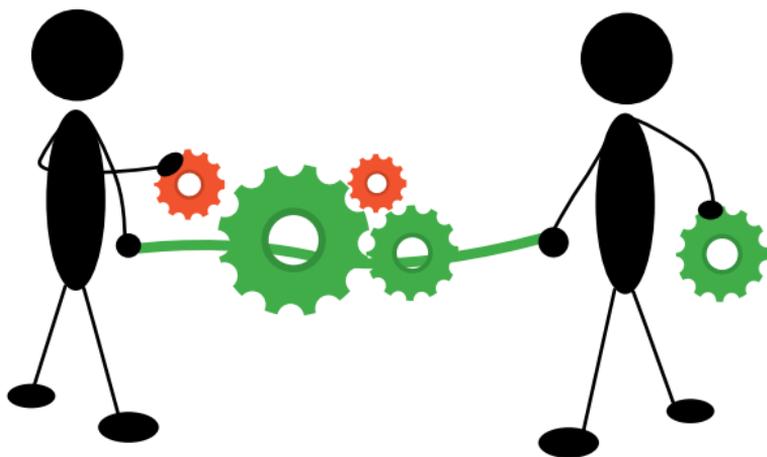
Je suis touché(e),  
les émotions pointent leur nez

Outils pour apaiser la relation  
et ne pas alimenter le conflit.

## Outil 1 :

# Refuser le système

Quand l'autre tente de faire du chantage, de me menacer ou de me culpabiliser... je n'alimente pas le système (car cela ne fonctionne que si j'y réponds).

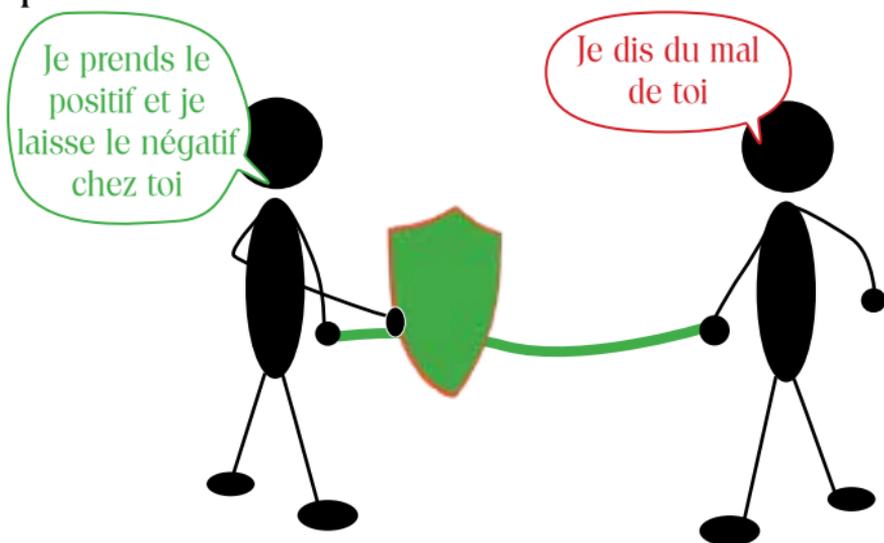


- « Tu as racheté des gâteaux. Si je prends du poids se sera de ta faute ! »
- « J'en ai pris pour le goûter des enfants. À toi de te responsabiliser par rapport à tes envies. »

## Outil 2 :

# Se positionner

Face aux messages mauvais pour moi, je ne laisse pas l'autre parler de moi de manière négative ou directive. Je me positionne en en laissant à l'autre la responsabilité de son point de vue.



● « Tu es incompetent, c'est de ta faute si le projet a eu autant de retard »

● « C'est vrai qu'il y a eu du retard, j'ai fait de mon mieux avec les moyens que j'avais à disposition »

## Outil 3 :

# La confirmation

Face à des injonctions, des reproches, de la victimisation, des dévalorisations, des comparaisons négatives, des menaces... je peux confirmer l'autre :

- 1 « OUI » : j'accueille le point de vue de l'autre, un "oui" d'accueil et pas forcément d'accord afin que l'autre se sente entendu et reconnu dans ce qu'il dit.
- 2 « Oui, toi tu me trouves/tu penses... , et moi... » : apposer (et non opposer) son point de vue à celui de l'autre.
- 3 Confronter les 2 points de vue : repérer d'abord les points communs, puis identifier les différences.

*Remarque : Parfois, il suffit juste d'accepter de ne pas être d'accord avec l'autre sur un sujet particulier.*

 « Quel étourdi , tu as encore oublié de sortir la poubelle »

 « Oui pour toi je suis étourdi, personnellement ce n'est pas comme cela que je me vois »

# De l'opposition à l'apposition

Le « Non » renforce l'affrontement.

Le « Oui » allège et permet d'accueillir l'autre.

NON



NON

NON



OUI

- « Tu seras chômeur professionnel toi plus tard avec de telles notes mon pauvre garçon ! »
- « Oui maman j'entends ton point de vue, il n'est pas bon pour moi, je te le laisse. Moi j'ai besoin de soutien »

## Outil 4 :

# La poubelle relationnelle

Lorsqu'une phrase ou un comportement est mauvais pour moi, je peux les mettre dans ma poubelle relationnelle pour ne pas les garder en moi.

Mode d'emploi :

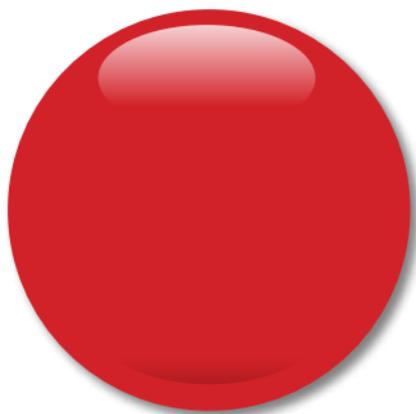
- > choisir une boîte ou un tiroir (où vous seul avez accès), ce sera votre poubelle relationnelle
- > noter ou dessiner le mauvais reçu sur une feuille et le mettre dans la poubelle





# ALERTE

*Quand l'émotion prend le pas sur tout le reste, cela fait souvent écho à un épisode de mon passé (il en va de même pour l'autre). Ce qui peut rendre impossible la communication dans la situation présente.*



# FEU ROUGE

Attention danger !

L'émotion (nel) prend le dessus.

Des outils de protection  
respectueux de soi et de l'autre.

# Je suis en colère

La colère est légitime, elle a le droit d'exister. Elle est même nécessaire et importante.

Par contre, ce n'est pas acceptable de la décharger n'importe comment et sur n'importe qui (violences verbales, physiques...).

Voici plusieurs propositions :

> Se retirer, s'isoler... jusqu'à se calmer

> Se défouler, décharger sa colère :

- taper sur un coussin à colère,

- serrer fort les poings, puis souffler en secouant les bras pour décharger la colère.

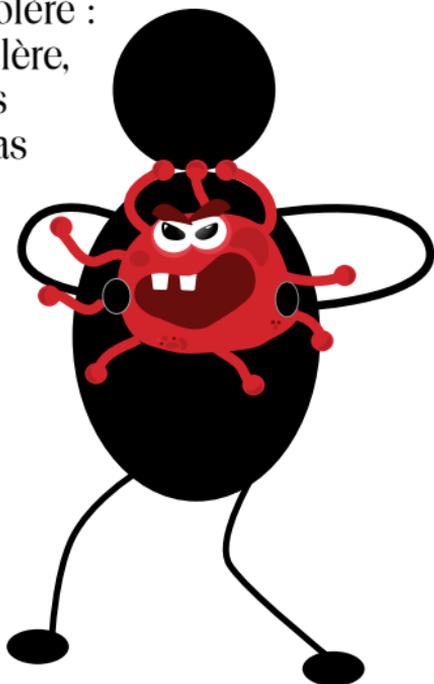
> Revenir vers l'autre quand

le calme est revenu puis

proposer un échange dans l'espace de médiation

(cf. p28).

*Remarque : ma colère peut faire peur à l'autre.*

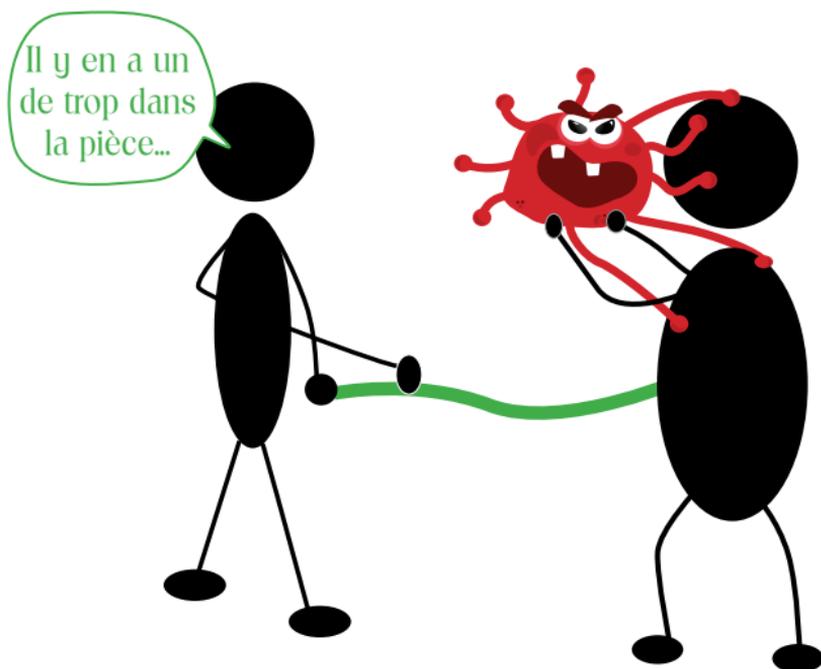


# L'autre est en colère

Comment faire ?

> Prévenir l'autre et partir, s'éloigner : *“ Entre toi et moi, il y en a un de trop : la colère. Et je ne peux pas entrer en relation avec toi, je préfère partir. ”*

> Attendre et revenir plus tard vers l'autre, lorsque sa colère aura diminué, pour proposer un échange dans l'espace de médiation (cf. p28).



# J'ai peur... de moi

J'ai peur de ce que je pense, de ce que je pourrais faire, de la perception que j'ai de la situation (la sensation de peur est réelle, même si la situation ne présente pas de danger « objectif »).

Plusieurs propositions :

- > Je m'écoute et STOPPE l'échange car l'émotion est trop forte pour poursuivre.
- > Je dis ce que je ressens (si j'en suis capable)
- > Je fais au mieux pour moi, je prends du recul, j'écoute mes besoins de l'instant présent.

Plusieurs possibilités s'ouvrent à moi :

- Bouger mon corps, faire un pas de côté, me pincer pour sortir du submergement
- Sortir de la situation pour récupérer sa capacité d'action : le plus tôt possible
- S'autoriser à partir, L'ISSUE DE SECOURS

- > Eventuellement, dans un 2<sup>nd</sup> temps, se faire écouter par une personne de confiance ou un professionnel.



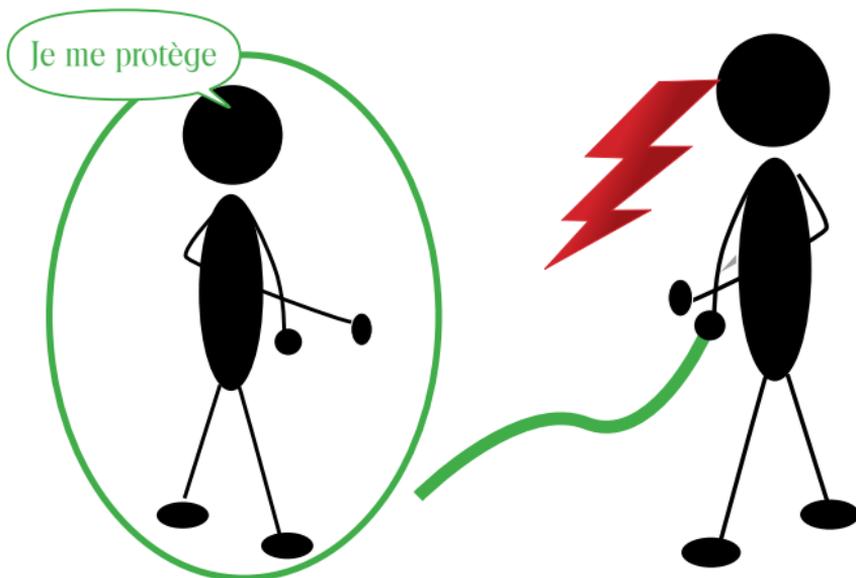
# J'ai peur... de l'autre

Un danger véritable vient de l'autre :

- > Je me protège, je m'en vais.

Le comportement de l'autre me fait peur :

- > J'exprime ce que je ressens et je sors de la situation
- > Je reviens vers l'autre quand il a changé de comportement et qu'une discussion est possible
- > Je propose un échange dans l'espace de médiation



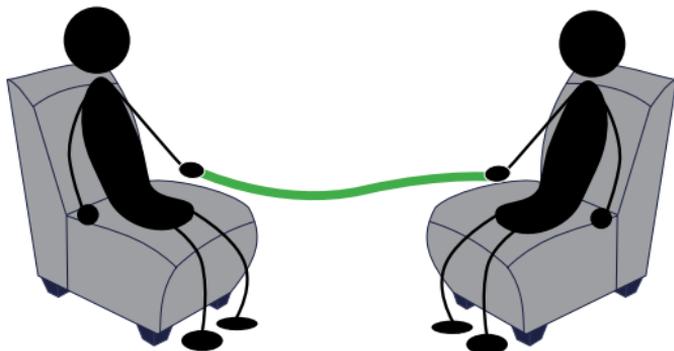
# L'espace de médiation

Entrer dans l'espace de médiation où chacun peut se dire et être entendu.

Mode d'emploi :

- > Choisir un espace qui y sera dédié (dans la maison, sur le lieu de travail, à école...).
- > Il est possible de s'exprimer à tour de rôle sans être interrompu (cf. Règle des 3R).
- > Avant de commencer il est important de déterminer le sujet qui sera traité dans cet espace à cet instant donné (pour éviter les confusions et les amalgames).
- > Revenir sur une difficulté relationnelle.

Lorsque je m'exprime je parle des faits précis et j'utilise, si nécessaire, la reformulation et la confirmation.



# Les 3 auteurs sont formés la communication relationnelle

Brigitte  
LE BRONZE  
[savoiroser.fr](http://savoiroser.fr)

Gaëlle  
DUPONT  
[qualite-relation.com](http://qualite-relation.com)

Stéphane  
GIANNINI  
[semeur-sante.fr](http://semeur-sante.fr)



*Allier nos compétences,  
unir nos différences  
pour multiplier notre créativité*



Ce guide est téléchargeable gratuitement  
sur les sites :  
[qualite-relation.com](http://qualite-relation.com)  
[savoiroser.fr](http://savoiroser.fr)  
[semeur-sante.fr](http://semeur-sante.fr)

Vous pouvez le diffuser, EN MENTIONNANT  
LES AUTEURS : Brigitte Le Bronze, Gaëlle  
Dupont et Stéphane Giannini.