

FICHE N°25

PASSER EN MODE « JE »

PROBLÉMATIQUE

Les mots ont un poids et ce poids peut s'amplifier lorsque l'on est à l'oral et qui plus est dans une situation tendue (de stress) ou conflictuelle.

OBJECTIF DE LA FICHE

Cette fiche a pour objectif de vous permettre de mesurer la pertinence de privilégier l'expression directe dans les échanges interpersonnels.

APPORTS

L'approche que nous vous proposons est tirée de la méthode dite « Gordon » mise au point par le docteur Thomas Gordon, aux Etats-Unis, dans les années 1950, qui se retrouve dans la démarche de la Communication dite non-violente (C.N.V.).

La méthode est basée sur un postulat simple : l'évitement des conflits par la satisfaction mutuelle des besoins. Si j'ai un problème que je ne peux pas exprimer, ou si l'autre a un problème non exprimé, ou que je ne l'écoute pas, nous ne pourrions pas avoir une vraie communication. Le principe va donc être de provoquer la confrontation des besoins, qu'ils soient d'ordre factuel ou d'ordre émotionnel.

Tout d'abord, éviter impérativement les « messages à risques » (ordre, menace, morale, sermon, conseil, critique, flatterie, jugement, question manipulatoire ou encore ironie).

Ensuite, employer le « message-Je »

Il s'agit de s'attribuer les choses en bannissant le « on » et de ne plus faire porter à l'autre la seule responsabilité d'un problème en formulant son expression à partir de soi et non en l'orientant par rapport à l'autre (moins de « tu » ou de « vous »). Le « message-Tu » ou le « message-Vous » peut être très mal ressenti et envenimer la situation.

Par exemple : « *Vous ne devez pas faire comme cela !* », « *Tu dois savoir que...* », etc.

Le message efficace est celui qui dit « Je », et qui décrit à l'autre notre ressenti. Cela consiste à faire-part des faits, puis dire en quoi cela me pose un problème.

Par exemple : « *Le rapport n'a pas été remis à la date prévue, je suis en colère.* » plutôt que « *Vous m'agacez parce que vous n'avez pas fait le nécessaire, !* »

Positionnez-vous en situation d'écoute active :

Il vaut mieux placer le conflit au niveau des besoins qu'au niveau des personnes. (c'est l'approche « gagnant-gagnant »). Pratiquer une écoute « active », c'est entendre et reconnaître les sentiments et les besoins de l'autre, et les lui reformuler.

Par exemple : « *Je vois que vous êtes en colère* », plutôt que « *Arrêtez de vous énerver* »

CE QU'IL FAUT RETENIR : LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Bannissez le « on » ; abandonnez le « tu » accusateur et privilégiez le « je ».
- Mettez-vous en situation d'écoute active.
- Ayez à l'esprit que la réussite d'un échange est une co-responsabilité.
- Acceptez l'autre et reconnaissez-le dans sa globalité.