



## Module n°7 • Les autres, des accélérateurs de croissance personnelle et spirituelle

### COURS N°47 • QUELLES RELATIONS VOULEZ-VOUS

Il s'agit ici de prendre conscience du décalage entre ce que vous vivez et ce que vous voulez vivre dans les relations, qu'elles soient amicales, familiales, amoureuses, professionnelles. En effet, je suis souvent frappée à la fois par la souffrance que peuvent occasionner les relations et aussi par le manque d'attention qu'on y accorde. De manière générale, on sait que pour changer de job, faire une formation, créer une entreprise, il faut y consacrer du temps, de l'énergie, savoir se remettre en question. Pour les relations, c'est comme si tout devait aller de soi, et comme si nous n'avions aucun pouvoir de décision ni aucune possibilité d'influencer ce que nous vivons avec les autres. Je vous invite donc ici à prendre du recul par rapport à vos relations et à faire dans un premier temps un état des lieux :

- comment sont mes relations actuellement ?
- quelles sont les relations que j'aimerais avoir ?

Peut-être que vous n'y avez jamais pensé, mais vous pouvez décider d'avoir ou non des relations avec vos parents, vous pouvez décider combien de copains et d'amis vous voulez avoir et ce que vous voulez vivre avec eux, vous pouvez vous faire respecter de vos collègues et de votre patron, vous pouvez nouer de véritables relations de confiance avec vos enfants. Tout comme vous pouvez choisir la maison dans laquelle vous habitez ou la voiture que vous voulez acheter, vous avez la possibilité de vivre les relations que vous voulez, qui vous nourrissent et dans lesquelles vous vous sentez bien, que ce soit en termes de quantité (combien de personnes, à quelle fréquence on se voit, etc) et de qualité (quelles expériences vous voulez vivre avec ces personnes).

Une fois cette phase de bilan effectuée (c'est l'objectif de l'exercice qui va avec ce chapitre), voici comment procéder pour aller vers les relations que vous voulez.

### LA NOTION DE COMPTE AFFECTIF

J'imagine que vous avez un compte en banque. Vous savez qu'il peut arriver qu'il soit en négatif, mais ça ne peut jamais durer bien longtemps. Si vous voulez vivre confortablement, votre compte bancaire doit être en positif. En ce qui concerne les relations, c'est la même

Si nous savons comprendre avant de condamner, nous sommes sur la voie de l'humanisation des relations humaines.

EDGAR MORIN



vosre compte affectif ou compte relationnel doit être en positif. Voici les crédits du compte relationnel : donner des marques d'affection (gestes et paroles), comprendre l'autre, être soutenant, offrir du temps de qualité... Et les débits : remarques désagréables, manque d'engagement, parole non tenue, ne pas prendre en compte les besoins de l'autre... Les petites intentions font les grandes relations. De même, les petites méchancetés, les inattentions, les petits manques de respect se traduisent par d'importants retraits.

Pour que votre compte relationnel soit toujours en positif, vous devez y faire de fréquents versements. Voici les différentes catégories de versements :

- *Comprendre l'autre.* Prendre du temps avec l'autre, s'y intéresse va vous aider à reconnaître ce qui importe pour les personnes de votre entourage. Plus vous essaieriez de comprendre le paradigme de l'autre, plus riches seront vos relations, plus vous serez dans la coopération.
- *Dire ce que vous faites et faire ce que vous dites.* Dire ce que vous faites revient à être authentique : expliquez à vos enfants le pourquoi de vos actions, plutôt que de vous attendre à ce qu'ils devinent ce que vous attendez d'eux. Mais la plus formidable manière de gagner la confiance d'autrui, c'est d'être congruent avec vous-même et d'agir selon vos valeurs et non vous contenter de belles paroles. Ne demandez pas à l'autre d'être cohérent si vous ne l'êtes pas. Quand vous ne l'êtes pas, ayez l'honnêteté de le reconnaître et exprimez-le.
- *Exprimer clairement ses attentes.* Dans le travail, imaginez les problèmes que vous rencontreriez si vous et votre supérieur n'aviez pas la même idée de vos rôles respectifs et que vous n'en étiez pas conscients. Dans le couple, c'est pareil : votre conjoint peut imaginer que vous avez besoin de solitude si vous ne dites pas clairement que vous avez besoin de sa présence (et inversement). Idem en famille : vos enfants peuvent croire que vous ne vous intéressez pas à eux, alors que vous pensez qu'en grandissant ils apprécient l'autonomie. Beaucoup de conflits naissent en fait de mal entendus de ce genre, d'attentes mal exprimées, de définitions ambiguës des rôles et des objectifs de chacun.
- *Cultiver son intégrité personnelle.* L'un des meilleurs moyens de prouver son intégrité consiste à rester loyal envers les absents. C'est malheureusement peu fréquent dans le monde du travail... En défendant les absents, vous gagnez la confiance des personnes présentes. Dans le contexte interdépendant dans lequel nous vivons, se montrer intègre consiste à traiter tout le monde selon les mêmes principes. Si vous vous conformez à cette simple logique, la confiance de votre entourage augmentera progressivement. On n'appréciera peut-être pas immédiatement les situations franches et les confrontations qu'engendre une telle intégrité mais peu à peu vous gagnerez la confiance car les autres sauront que vous dites toujours ce que vous pensez et que vous n'êtes jamais dans ma médisance.
- *Présenter des excuses sincères quand on s'est trompé.* Quand nous trahissons la confiance que l'on avait placée en nous, nous devons nous excuser sincèrement. Dire simplement quelques mots comme « j'ai eu tort », « je vous ai manqué de respect tout à l'heure, excusez-moi », « c'était méchant de ma part de dire cela », peut rééquilibrer votre compte si vous le dites du fond du coeur. Par des excuses sincères vous créditez votre compte. Mais attention, cette attitude ne doit pas vous empêcher de travailler sur vous pour corriger les erreurs que vous faites : les excuses trop fréquentes débitent votre compte. Par exemple, si vous hurlez tous les jours sur votre enfant en vous excusant après, ça ne fonctionnera pas longtemps.



Que ce soit dans une entreprise, une famille ou au sein d'un couple, créer l'harmonie relationnelle exige un courage intense et un prodigieux investissement de sa personne. C'est souvent inconfortable au début car on sort de son rôle et on destabilise les repères de nos interlocuteurs. Mais quand la confiance est installée, nos erreurs sont d'autant plus vite oubliées. Créer des relations harmonieuses demande un grand investissement en temps et en efforts personnels au début, mais vous réaliserez ensuite de grandes économies d'énergie.

## QUELQUES PRINCIPES DE COMMUNICATION

Imaginez que vous ayez des problèmes de vue. Vous vous rendez chez l'ophtalmologue. Vous lui expliquez brièvement votre cas. Il ôte alors ses lunettes et vous dit : « Tenez ! Prenez celles-ci. J'en ai une paire de rechange à la maison. Elles m'ont rendu de très grands services. » Vous chaussez ses lunettes et, bien entendu, vous répliquez aussitôt : « c'est pire que tout, je n'y vois rien. » L'ophtalmologue aura beau insister en vous répétant que ses lunettes lui étaient très utiles et qu'elles vont vous rendre la vue, vous n'y verrez pas plus clair pour autant. Vous repartirez en éprouvant une certaine méfiance. Un ophtalmologue qui prescrit des verres sans même avoir fait de diagnostic ? C'est impensable. Vous aurez compris que nous parlons à nouveau ici du fameux paradigme. Comprendre le paradigme de l'autre et expliciter le sien : voilà l'essence même de la communication qui rend les relations harmonieuses.

Attention ici à la manipulation : vous devez sincèrement avoir envie de comprendre l'autre. Si l'autre perçoit la moindre duplicité de votre part, vous ne gagnerez pas sa confiance et les bases ne seront pas solides. Cela est particulièrement vrai pour les enfants : ne demandez pas à vos enfants ce qu'ils veulent si vous n'êtes pas en mesure d'y accéder. Autant leur imposer d'emblée votre point de vue plutôt que de leur faire croire qu'ils ont pris part à un processus de décision alors que ce n'est pas vrai.

### • **Apprendre à écouter.**

Nous consacrons des années à l'apprentissage de la lecture et de l'écriture ; il nous faut des années pour apprendre à parler aussi. Mais apprend-on jamais vraiment à écouter ?

On compte en général quatre niveaux d'écoute.

- On peut ignorer l'autre, c'est-à-dire ne pas écouter du tout.
- On peut faire semblant d'écouter, en acquiesçant de temps à autre. C'est ce que l'on fait généralement avec nos parents.
- On peut procéder par écoute sélective, et ne retenir que certains passages de la conversation. Ceci est très courant lorsque nous « écoutons » les bavardages continuels des jeunes enfants, surtout si on est occupé à faire autre chose en même temps (la cuisine, le ménage...).
- On peut également écouter attentivement mais ne prêter attention qu'aux mots et pas à ce que cherche réellement à exprimer la personne.

Il existe pourtant un cinquième niveau d'écoute : l'écoute par empathie, par laquelle vous vous identifiez à votre interlocuteur pour le comprendre, c'est-à-dire que vous cherchez à chausser les lunettes à travers lequel l'autre voit le monde. Attention : il ne s'agit pas ici de ces techniques d'écoute qui préconisent que l'on imite le discours de son interlocuteur où



### • **Reformuler**

Une bonne manière de vraiment écouter l'autre est de reformuler : lorsqu'on écoute pour reformuler, on est vraiment attentif. Cela exige bien plus que de simplement entendre, retenir ou même comprendre les mots prononcés. Les spécialistes en communication estiment que seul 10% de la communication passent par les mots, 30% passent par les divers autres sons que nous émettons, 60% par notre corps. Il nous faut donc écouter avec nos oreilles, mais aussi et surtout avec nos yeux et notre cœur. Il faut écouter les sentiments, le sens, le comportement en se servant tout autant de l'hémisphère droit de notre cerveau que du gauche.

La reformulation permet aussi de comprendre l'autre sans avoir à être d'accord avec lui.

Lorsqu'une personne expose librement ses problèmes, les solutions possibles se révèlent souvent d'elles-mêmes et la transformation en est d'autant plus spectaculaire qu'elle n'est pas le fruit d'un apport extérieur mais le résultat d'une prise en charge individuelle. C'est notamment le cas avec les enfants : en bons parents, nous sommes plus souvent dans l'attitude du sauveur que dans celle de l'aidant. Simplement reformuler nous permet d'être en empathie avec nos enfants sans avoir besoin de trouver les solutions à leur place : ils n'ont d'ailleurs pas toujours besoin d'une solution, simplement d'exprimer leur émotions.

### • **Adopter une logique de coopération**

Nous sommes souvent enfermés chacun dans nos paradigmes. Nous pensons que notre vue du monde est la réalité et nous cherchons à convaincre l'autre du bien-fondé de notre manière de penser sans même rendre le temps de comprendre son point de vue, qui est tout aussi juste que le nôtre puisqu'il est le fruit de son histoire, de son vécu et de son système de croyances.

Avant même de communiquer nos idées à l'autre, il est nécessaire de d'abord prendre en considération l'autre : qui il est, ce qu'il ressent, pourquoi il pense ce qu'il pense. Ce n'est que lorsque vous aurez pris ça en considération que vous pourrez à votre tour exprimer qui vous êtes, ce que vous ressentez et la logique de votre pensée. Et troisièmement, une fois que chacun aura pu mettre sur la table sans jugement ce qu'il a à amener dans la discussion, on pourra faire évoluer la problématique jusqu'à trouver une solution qui convienne à tous. C'est ce qui s'appelle le systémisme, j'y reviendrai dans le dernier chapitre de ce module.

Ecouter, reformuler et s'engager dans une dynamique de coopération prend du temps au début, mais le gain à long terme est incontestable. C'est le prix de l'harmonie.



## DEUX PETITS EXERCICES COMPLÉMENTAIRES

- Choisissez une relation pour laquelle vous sentez que votre compte affectif est déficitaire. Décrivez, par écrit, la situation en partant du point de vue de l'autre personne. La prochaine fois que vous lui parlerez, efforcez-vous de l'écouter pour la comprendre. Comparez ce que vous aviez écrit avec ce que vous avez écouté. Vos suppositions se révèlent-elles justes ou non ? Aviez-vous réellement compris le point de vue de votre interlocuteur ?
- Faites part de votre connaissance de l'écoute par l'empathie à une personne qui vous est proche. Informez cette personne de votre volonté de pratiquer ce type d'écoute et demandez-lui d'évaluer vos performances. Quels sont vos résultats ? Qu'est-ce que cette personne a ressenti quand vous lui avez demandé de vous évaluer ?



