

# Les règles d'une bonne communication

## Comment poser un cadre

Pour communiquer sur un *sujet délicat* avec une personne et poser un cadre, il y a des étapes à suivre. Je ne veux plus qu'untel me parle de cette manière, je dois m'affirmer.

La plupart des gens dans notre culture ne peuvent ou n'ont pas le droit (croyance intrinsèque) de s'affirmer, de dire non ou dire ce qu'ils pensent. Ils ont peur de ne plus être aimé, ou d'être rejeté, ou de rentrer en conflit, d'être méchant(e), d'être coupable, d'être ridicule, de se faire attraper, de ne pas susciter l'adhésion, de se faire réprimander, de ne pas être assez important pour dire le fond de leur pensée, de faire de la peine, etc. En conséquence, ils attendent souvent d'exploser pour dire les choses et finissent par être rongés par la culpabilité d'avoir dit trop brutalement. Il est indispensable de faire un travail en thérapie pour connaître les croyances qui m'empêchent de m'affirmer avant de pouvoir appliquer les règles ainsi que de comprendre quelles émotions m'animent lorsque je pense à ce sujet ou cette personne.

### 1) La disponibilité émotionnelle, le bon moment.

Il s'agit de trouver le bon moment pour dire les choses.

Ça passe d'abord par ma disponibilité émotionnelle. C'est à dire que si je suis dans une des trois émotions négatives, **la peur, la colère ou la tristesse**, je ne suis pas disponible pour parler. Si je parle en étant dans une de ces trois émotions, je serais trop affecté pour être efficace et je risque de déborder ou de glisser sur une mauvaise pente. Il faut être calme, serein pour aborder le sujet qui me tracasse. Il faut également trouver le bon moment. Si l'autre personne est occupée et qu'elle n'est pas elle-même disponible, on ne se lance pas non plus. Par ailleurs, il est souhaitable de ne pas parler devant d'autres personnes. Attendre un tête à tête ou un moment au calme (au téléphone y compris) pour démarrer. On peut vérifier la disponibilité des deux protagonistes en commençant la conversation par un thème anodin, la météo par exemple. Ainsi vous testez l'autre pour voir s'il est lui même disponible. S'il se plaint ou montre une mauvaise humeur par exemple, alors vous comprendrez que ce n'est pas le moment.

### 2) Reconnaître l'autre pour ce qu'il est et ce qu'il a de meilleur

Vous allez aborder un sujet délicat où l'autre va être mis en cause. Nous faisons tous des erreurs et nous apprécions que l'on soit indulgent avec nous. Il faut faire à l'autre ce que l'on voudrait que l'on nous fasse. Je vais préserver la personne à qui j'ai à dire quelque chose comme j'aimerais que l'on me préserve si on avait quelque chose à me dire. Ça commence par reconnaître l'autre pour ce qu'il est vraiment. Je rappelle que si cela me touche trop il est recommandé d'aller voir quelqu'un pour comprendre ce qui me touche autant et pour passer à autre chose. On est tous sur un chemin d'évolution où l'on doit apprendre. Nous arrivons tous sur terre avec notre lot de défauts et notre lot de qualités. Pour fermer une communication, il suffit dénoncer un seul de ces défauts. Et pour ouvrir une bonne communication, il faut reconnaître les qualités de la personne en face de soi ou reconnaître ce que vit l'autre actuellement. Je vois bien que malgré ses défauts, il est généreux ou il est joyeux ou il accueillant... Je me rends bien compte qu'il a du traverser toutes ces épreuves et qu'il est courageux malgré son mauvais caractère, par exemple. Voir l'autre dans son ensemble et non dans son défaut uniquement. Et l'ensemble que je vais lui soumettre doit être positif, réaliste

et enthousiasmant. Reconnaître c'est dire à l'autre, je vois qui tu es vraiment et ce que tu traverses. Si je ne suis pas capable de voir ça c'est que probablement subsistent des émotions négatives lorsque je pense à cette personne.

### 3) Parler de la situation qui ne va pas et des émotions que je ressens

Ici le « tu » est à bannir. On parle à la troisième personne du singulier le « on », le « ça ». La situation dans laquelle on se trouve ne convient plus. Si une personne vous manque de respect, vous pouvez dire : « lorsque l'on se retrouve en train de parler ensemble de certains sujets (il n'est pas nécessaire de rappeler le sujet de discorde précisément mais plutôt de se remettre dans la situation prise dans son ensemble. Ceci afin d'éviter de faire remonter les émotions d'un côté ou de l'autre) « ça » me fait de la peine, ou ça m'agace ou ça me fait peur ». On ne dit pas « tu as dit ou fais quelque chose » mais on dit « cette situation a pour effet de faire venir cette émotion. »

### 4) Parler de ce que je ressens

Lorsque je parle de ce que je ressens, l'autre est en mesure de comprendre et d'entendre le fond du problème réel. Car le fond du problème réside bien dans la manière dont l'autre communique avec moi et ce qu'il va faire naître en moi sur le plan émotionnel. S'il m'apporte de la joie, de la sérénité ou n'importe quel autre sentiment positif alors la relation est excellente. En revanche si l'interaction fait naître en moi des sentiments négatifs alors il est bon de comprendre quelle émotion se manifeste (peur, perte de contrôle, colère, agacement, tristesse, désespoir...) qu'est-ce que ça dit sur moi (je ne sais pas me défendre, encore quelqu'un qui me parle mal etc.), est-ce que je revis quelque chose (comme avec mes parents par exemple). Si tout ceci vous remue trop il est préférable d'en parler à un psy. Si l'émotion est passée mais que vous voulez recadrer avec cette personne alors dès que vous avez abordé la situation dans laquelle vous vous trouviez (qui est le thème dont vous parlez à votre interlocuteur), dites-lui que cette situations vous affecte, que ça vous fait de la peine de parler de ça ou de parler de cette manière-là, ou de l'agacement ou que ça vous met mal à l'aise ; bref que ça vous touche.

### 5) Poser définitivement le cadre une fois pour toutes

Une fois la situation définie et l'émotion énoncée, on avertit simplement que c'est fini, qu'on ne veut plus se retrouver dans ce genre de situation. On n'argumente pas et on ne donne pas l'occasion à l'autre d'argumenter. « C'est comme ça et pas autrement ». « Je ne veux plus être agacée ou avoir de la peine alors c'est fini avec ça ». Je le dis une fois pour toutes, ce qui signifie que je ne reviendrais plus jamais dessus. Je n'aurais plus jamais, jamais besoin d'aborder ce sujet avec cette personne. Ça y est, elle est prévenue. Cela ne veut pas dire qu'il n'y aura pas d'autre sujet à aborder avec elle sur d'autres thèmes. Je pense aux personnes qui ont des relations toxiques. Donc, une fois la personne avertie et prévenue on peut terminer sur une dernière note positive.

### 6) Revenir sur du positif

On vient d'aborder un thème délicat et de remettre en cause une personne, ceci est toujours difficile même si c'est fait avec tact, attention, amour. Si on pouvait se passer de ça on s'en passerait alors terminer par une note positive pour l'autre permet de détendre l'atmosphère et de lui remettre un peu de baume au cœur. « Je sais que tu es attentif aux autres et tu n'as jamais eu l'intention de faire ou dire du mal, que ton intention est de rire ».

### 7) Et si ça recommence ? J'ignore l'autre

Et si la leçon n'était pas comprise et bien il faudrait mettre en pratique immédiatement. L'autre, comme un grand enfant que nous sommes, va chercher vos limites et voir si tout ceci n'est pas du pipeau. C'est là que vous allez devoir être super efficace. Si la personne prévenue s'acharne et revient avec ses réflexions ou sa communication qui ne vous convient pas, ignorez-le ! Tournez la tête, sortez de table pour aller faire pipi, parlez à quelqu'un d'autre, continuez ce que vous faisiez et s'il est vraiment lourd sortez faire un tour en faisant semblant de répondre au téléphone ou de devoir passer un coup de fil important. Ce comportement le laissera face à lui-même et obligé de réfléchir. La plupart d'entre nous réagiraient en se disant : « oups j'ai du dire quelque chose qui n'allait pas ! ». Le grand lourd, lui, se trouvera tout bête avec sa réflexion et tombera à l'eau, ce qui lui coupera l'envie de recommencer.