



Conduire une conversation conflictuelle vers l'apaisement

Pour faire face à l'agressivité ou à la plainte et manifester un esprit ouvert, nous pouvons adopter cette attitude positive afin de ne pas placer la relation dans une impasse et préserver l'estime de soi.

1- Ecouter son interlocuteur :

Il a certainement une raison pour s'exprimer ainsi (mal être, émotion, manque de confiance, ignorance...). Connaître cette raison peut nous permettre d'activer notre bienveillance, notre compréhension ou compassion.

Son attitude et son vocabulaire ne nous appartiennent pas. Laissons lui la responsabilité de ses propos.

2- Lui demander de nous exposer son point de vue :

En le laissant s'exprimer jusqu'au bout, nous pouvons entendre intégralement son message.

En voulant absolument reprendre le contrôle de la conversation en argumentant ou en la faisant taire nous accroissons l'insatisfaction mutuelle.

3- Chercher à comprendre :

Demander les critères de base de ce point de vue. « Est-ce que tu peux me préciser ce qui te fait penser, ressentir, expérimenter cela... ? »

4- Accuser réception du message :

Nous avons tous besoin d'être entendu, notre interlocuteur y compris, ne l'oublions pas ! Dire par exemple « J'ai entendu ce que tu m'as dit ».

5- Témoigner votre respect :

Tous les humains ont besoin d'être respecté. Alors, quel que soit ce qui nous oppose, si nous souhaitons être respecté, témoignons aussi notre respect. Comment ? En témoignant notre compréhension « par rapport à ce que tu m'as expliqué, je comprends ce que tu penses » ou « je comprends ce que tu ressens ».

6- Oser affirmer votre divergence de position :

Attention toutefois, dire ce que l'on a à dire, ce n'est pas se soulager de la tension en se défoulant, en agressant, en se moquant, en se justifiant, en faisant entendre raison ou en imposant son point de vue à l'autre. Il s'agit juste d'exprimer avec fermeté sa position. Comment ?

- ✚ Prendre la responsabilité de ses affirmations « J'ai un point de vue différent sur ceci..., le voici. »
- ✚ Différencier la personne de son comportement « quand tu me dis.... J'ai l'impression que.... (ou je ressens que...)»

7- S'orienter solution :

Trouver un terrain d'entente. « Quelle(s) solution(s) pouvons-nous trouver ? En as-tu à proposer ? »

A vous de tester !

Marie ROCHER

Sophrologue & Coach certifiée

69, avenue de l'Adour – 64600 ANGLET

☎ : 06.52.50.86.65. ✉ : contact@evolution-personnelle.fr

Site : www.evolution.personnelle.fr - Facebook : [coachmrocher/](https://www.facebook.com/coachmrocher/)

Siret : 824011209 00015 – RC : Axa 5661127104