SUPPORT PÉDAGOGIQUE

ANTICIPER ET MANAGER PERSONNALITÉS ET SITUATIONS DIFFICILES

2021

TROISIEME HEMISPHERE
conseil • coaching • formation

"COMUNICARE" NOUS VIENT DU LATIN ET VEUT DIRE "METTRE EN COMMUN"

Faut-il encore respecter quelques consignes simples.
Des formulations de phrases ou certains mots ne sont pas faciles à comprendre pour notre esprit. Quelques exemples de formes langagières qui parasitent la communication:

FORMULATION NÉGATIVE

Notre esprit comprend difficilement les négations. C'est pourquoi nous devons répéter autant de fois les "ne fais pas ça" ou les "je ne veux plus". Parler positif ou affirmatif pour plus de fluidité.

FORMULATION IMPÉRATIVE

A part s'il s'agit d'une urgence, un ordre génère presque toujours une résistance chez notre interlocuteur, soit parce que considéré comme abusif ou bien terrifiant. La personne se tétanise et ne comprend pas.

"VOUS" "TU" EN DÉBUT DE PHRASE

Est inconsciemment perçu comme une menace de jugement et donc parasite la compréhension du message.

"ON"

Est une formulation indéfinie. Elle génère une incertitude "qui parle?" et renvoie à une carence de positionnement.

"TOUJOURS" "JAMAIS" "TOUT LE TEMPS" "TOUT LE MONDE"

Ces absolus sont des abus de langage que nous utilisons généralement pour nous donner plus de contenance ou pour faire court. Mais comme tout abus, ces formulations provoquent souvent de la résistance.

TROISIEME HEMISPHERE

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LA FORMULATION LA PLUS EFFICACE NOUS VIENT DE LA **COMMUNICATION NON VIOLENTE**, APPELÉE ÉGALEMENT COMMUNICATION BIENVEILLANTE, INVENTÉE PAR M. ROSENBERG.

C'est une séquence de 4 étapes :

1/ Observer sans juger ce qui se passe.

2/ Déterminer le plus précisément possible le sentiment en présence.

3/ Définir le ou les besoins contrariés dans la situation (voir Maslow).

4/ Verbaliser une demande factuelle d'action concrète.

TROISIEME HEMISPHERE

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

ELLE SE TRADUIT EN UNE TOURNURE CONSTRUITE COMME SUIT :"JE" (DÉCRIS LA SITUATION) + (VERBALISE) "MON RESSENTI" + (DÉCRIS) "MON BESOIN" + "DEMANDE UNE ACTION CONCRÈTE".

"Lorsque je retrouve tes chaussettes sales au milieu du salon, je ressens de la peine et la peur d'être considérée comme une servante. J'ai besoin de sentir que nous faisons partis de la même team et te demande donc de mettre tes chaussettes sales dans le panier de la salle de bain".

Au début cette forme de communication semble longue. C'est pourquoi nous conseillons de l'utiliser d'abord pour faire passer vos messages les plus importants. Toutefois avec une communication partielle, combien de fois devez-vous répéter?

Quand c'est important pour vous, assurez-vous d'être réellement entendu.

1/ Observer sans juger ce qui se passe.

2/ Déterminer le plus précisément possible le sentiment en présence.

3/ Définir le ou les besoins contrariés dans la situation (voir Maslow).

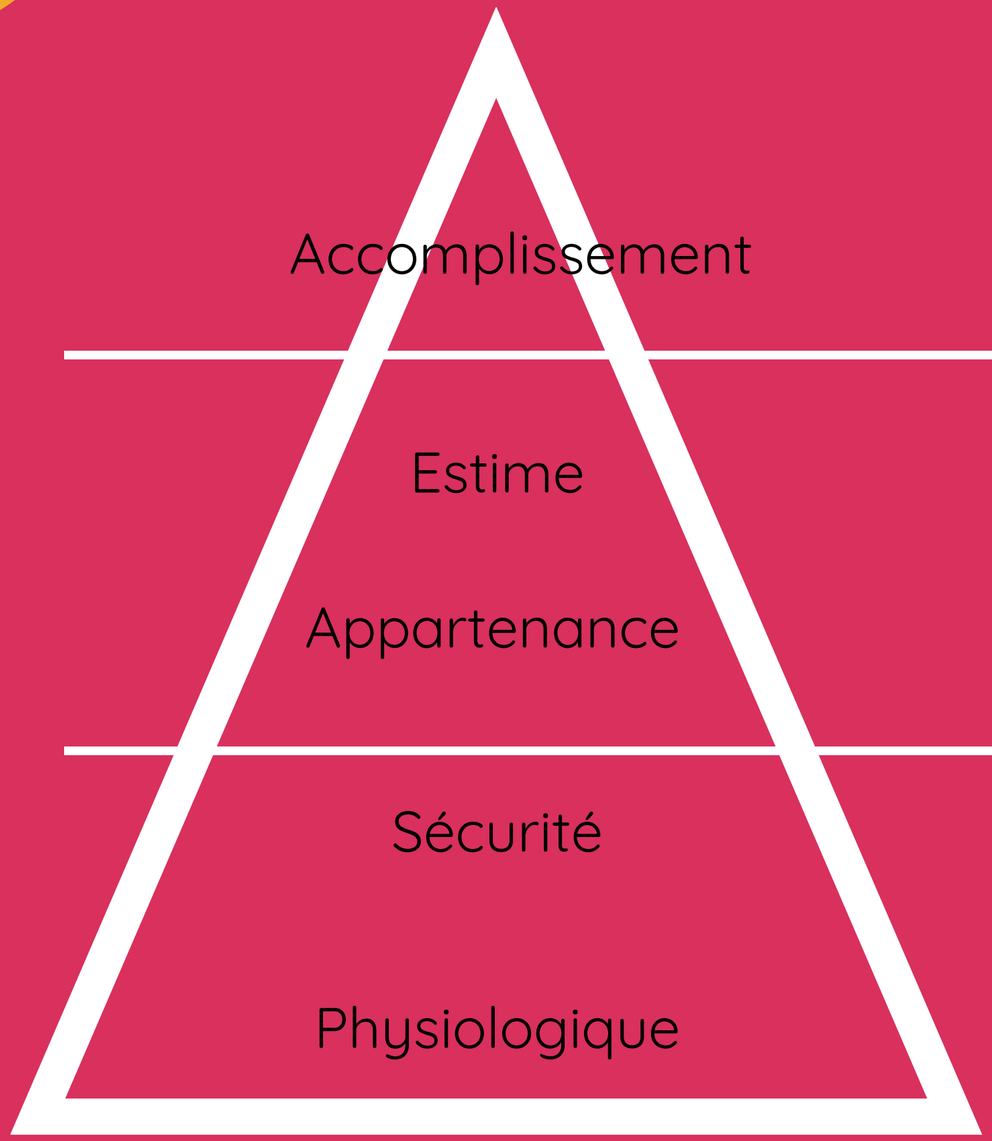
4/ Verbaliser une demande factuelle d'action concrète.

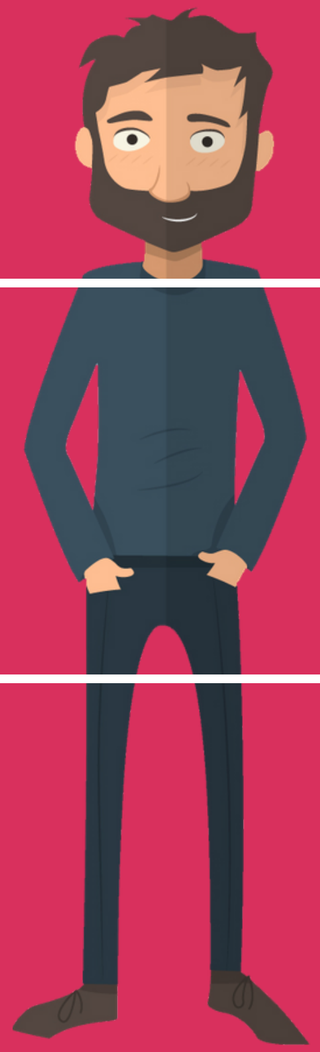
TROISIEME HEMISPHERE

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

PIRAMIDE DE MASLOW

BESOINS





CERVEAU

Cortex: Raison
Rôle: Analyse
Méthode:
Étude/Investigation
Obsession: Logique

Limbique: Émotion
Rôle: Adaptation
Méthode: Ressenti
Obsession: Amour

Reptilien : Instinct
Rôle: Protection/Reproduction
Méthode: Scan instinctif
Obsession: Distance/Coût énergétique de la relation

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

7 COMPLEXES VONT ÉVOLUER EN 14 PROFILS DE PERSONNALITÉS COMME PRÉSENTÉS ICI

Posture compensée	COMPLEXE	Posture surcompensée
Perfectionnisme	CULPABILITÉ	Obsessionnelle
Timidité	INFÉRIORITÉ	Narcissisme
Borderline (ou bipolaire)	ABANDON	Histrionie
Paranoïa	PERSÉCUTION	Persécuteur
Anxieuse	INSÉCURITÉ	Antisociale
Apathie/masochisme	CASTRATION	Type-A (hyperactivité)
Passivité-agressivité	RIVALITÉ FRATERNNELLE	Manipulation

TROISIEME
HEMISPHERE

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

MA VISION DE MOI - OK

MA VISION DE L'AUTRE - PAS OK

DOMINATION

+/-

- Egocentrisme
- Centre de l'attention
- Condescendant - humiliant

ASSERTIVITÉ

+/+

- Gagnant - gagnant
- Juste - Ouvert - Curieux
- Congruent - Non-violent

INDIFFÉRENCE

-/+

- Évitant - Solitaire
- Peu empathique
- Étrange

SOUMISSION

-/-

- Aboulisme - Indécision
- Craintes - Autocensure
- Rigidité - envahissement

MA VISION DE L'AURE - PAS OK

MA VISION DE MOI - PAS OK

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

MA VISION DE MOI - OK

MA VISION DE L'AUTRE - PAS OK

HISTRIONIE

- Séduction - Emphase - Chatoyant
- Cyclothymie - Versatile - Blessante
- Femme/Enfant - Capricieuse - Jalouse

TYPE A

- Hyperactivité - Énergie - Impatience
- Combativité - Compétition - Impose
- Bulldozer - Blessant - Décide

PARANOïA

- Accuse - Malentendu - Incomprehension
- Suspicion - Secret - Conspiration
- Contentieux - Juridique - Conservatisme

NARCISSISME

- Brillance - Condescendance - arrogance
- Prétention - "Important" - Mépris
- Hypocondrie - Crie au scandale - Boude

ANTISOCIAL

- Provocateur - Taquin - Rebel
- Démission - Contourne - Bagout
- Consome - S'abime - Manipule

DOMINATION +/-	ASSERTIVITÉ +/+
INDIFFÉRENCE -/-	SOUMISSION -/+

MA VISION DE L'AURE - PAS OK

MA VISION DE MOI - PAS OK

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

MA VISION DE MOI - OK

MA VISION DE L'AUTRE - PAS OK

MA VISION DE L'AURE - PAS OK

DOMINATION
+/-

ASSERTIVITÉ
+/+

INDIFFÉRENCE
-/-

SOUMISSION
-/+

PASSIF - AGRESSIF

- Médit - Complote - Se plaint
- Offensé - Amer - Iznogood
- Arrêt maladie - Serviable - Irresponsable

ANXIEUX

- Anticipe - Compte - S'inquiète
- Sursaute - Liste - Prévoyant
- Crispé - Accumule - Somatise

PERFECTIONNISTE

- Vérifie - Inspecte - Pointilleux
- Rigide - Sec - Structure
- Travailleur - Constant - Opiniâtre

DÉPRESSIF

- " Ne peut pas " - Déprécie - Rabaissée
- Malchance - Accident - Loupé
- Grisaille - Impossible - Désespoir

BORDERLINE

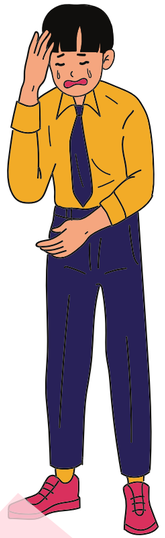
- Maniaco-dépression - Cyclothymie - Euphorie
- Fusion - Éloignement - Absence
- Joie - Solitude - Instabilité

MA VISION DE MOI - PAS OK

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

TROISIEME HEMISPHERE
conseil • coaching • formation

OUTILS DE RÉGULATION DU STRESS



DÉFINITION DU STRESS

Réaction automatique d'adaptation de notre corps à notre environnement. Bien que fortement décrié car étant la **cause de très nombreuses maladies contemporaines,** cette aptitude corporelle nous permet de réagir en quelques fractions de secondes au quotidien pour **nous protéger d'éventuels dangers ou pour renforcer notre organisme en cas d'adversités prolongées.**

Les deux principales **hormones activées :**

1. L'ADRÉNALINE :

- Quand nous rencontrons un obstacle de courte durée.
- Elle est l'hormone du sprint.
- Elle accélère le rythme cardiaque et la respiration.
- Cette forte et soudaine vascularisation provoque chaleur et transpiration et est orientée soit :
  - Vers les parties basses du corps quand l'obstacle nécessite la fuite ou
  - Vers les parties hautes du corps quand il s'agit d'affronter le danger.

Conséquences physiques de l'Adrénaline à haute dose dans l'organisme : insomnie, maux de tête, tachycardie, transpiration, hyperventilation, AVC, infarctus.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

2. LA CORTISONE :

- Est l'hormone du marathon.
- Elle a pour effet de stocker ou libérer le glucose dans le foie,
- Aide notre organisme à réduire les inflammations, combat les infection et alimente notre corps d'énergie pour affronter une situation de longue durée.

Conséquences physiques de la cortisone à haute dose dans l'organisme : urticaire, allergie, psoriasis, douleur articulaire, insomnie, maux de tête, ulcère.

NOTA BENE

Notre corps qui a évolué plusieurs milliers d'années dans la nature est "habitué" à réagir à des menaces telle l'attaque d'un lion. Quand cela arrive, tout le sang de notre cortex descend au corps pour nous préparer à fuir ou à lutter.
Nous perdons notre capacité à :

- prendre des décisions rationnelles,
- nous organiser,
- penser de façon complexe,
- prioriser
- traiter des informations simultanément

AUJOURD'HUI

Notre esprit ne fait pas encore la différence entre un lion qui nous attaque ou un mail accusateur. C'est pourquoi il est impératif de veiller à "redescendre" ou "décompressé" avec beaucoup plus de fréquence (surtout quand nos activités impliquent de recevoir plus de 50 mails par jour).

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LES PHASES DU STRESS, DÉCRITES PAR HANS SEYLE SE COMPOSENT DE 3 ÉTAPES :

1

PHASE D'ALARME

Notre corps a perçu un danger ou une difficulté éventuelle et génère l'hormone adéquate pour y faire face.

2

PHASE DE RÉSISTANCE

Nous fournissons l'effort nécessaire pour nous adapter à la difficulté. Cette phase se retrouve exprimée dans le langage courant par les expressions « serrer les dents » ou bien « prendre sur soi ».

3

PHASE D'ÉPUISEMENT

Où le corps arrive progressivement ou de façon soudaine à épuiser son énergie interne, s'accompagnant d'un sentiment de fatigue ou d'irritabilité.

NOTA BENE

Quel que soit l'obstacle considéré, il représente une **charge**. Pour que le stress reste sain, nous devons identifier cette dépense d'énergie et mettre en place un système de **décharge** équivalent.

Effets physiques du stress sur notre mental : la sur-sollicitation de notre esprit par le stress génère des pensées automatiques et "ressassantes" qui le fatigue ("Ai-je bien pensé à ça", "que pense-t-il de cela").
Cette dernière se traduit par différents symptômes tels que les absences, la rumination, les oublis et les confusions.

Effets physiques du stress sur notre comportement : dans ces phases d'alarme et de résistance, l'apparence générale du stress est la tension, l'hypersensibilité et l'agitation. Sursauts au moindre bruit et hyper-réactivité au moindre stimuli extérieur.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

TIPI : Technique d'Identification sensorielle des Peurs Inconscientes ou Technique "centrée sur l'observation" (utilisée en sophrologie).

50% de notre stress vient de l'ignorance ou de la tentative de suppression de notre ressenti. En observant et le décrivant, je l'acceuille et évite donc la PANIQUE.

[CHOC ÉMOTIONEL]

1

" Qu'est ce que ça fait dans ton corps? "

"ça m'énerve !!! "

2

" Ferme les yeux et décris moi ce que ça fait dans ton corps "

La personne identifie alors tour à tour les symptômes qu'elle rencontre

3

" Continue de me décrire "
" Décris moi encore "

La personne ne dit plus rien

4

" Ouvre les yeux et dis moi ce que ça te fait maintenant "

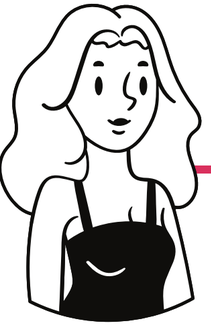
La panique est générée par la tentative de CONTRÔLER quelque chose sur lequel nous n'avons pas d'emprise (une émotion agit en 1/125ème de seconde et est donc incontrôlable).

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

CADRE DE RÉFÉRENCE

Chacun-e d'entre nous a son propre cadre de référence. C'est ce que l'on appelle « carte du monde ». Notre vision du monde constitue pour nous notre réalité. Or il y a autant de cadres de références différents que de personnes vivantes sur terre. Il est important de prendre en compte que ce qui est évident pour moi n'est évident que pour moi.

ÉMETRICE



RÉCEPTEUR/S

5 SENS

VISUEL
AUDITIF
KINESTHÉSIQUE
OLFACTIF
GUSTATIF

ÉTAT PHYSIQUE

ÉDUCATION SOCIO-CULTUREL

VALEURS
PRINCIPES
CROYANCES

ÉTAT ÉMOTIONNEL

HISTOIRE PERSONNELLE

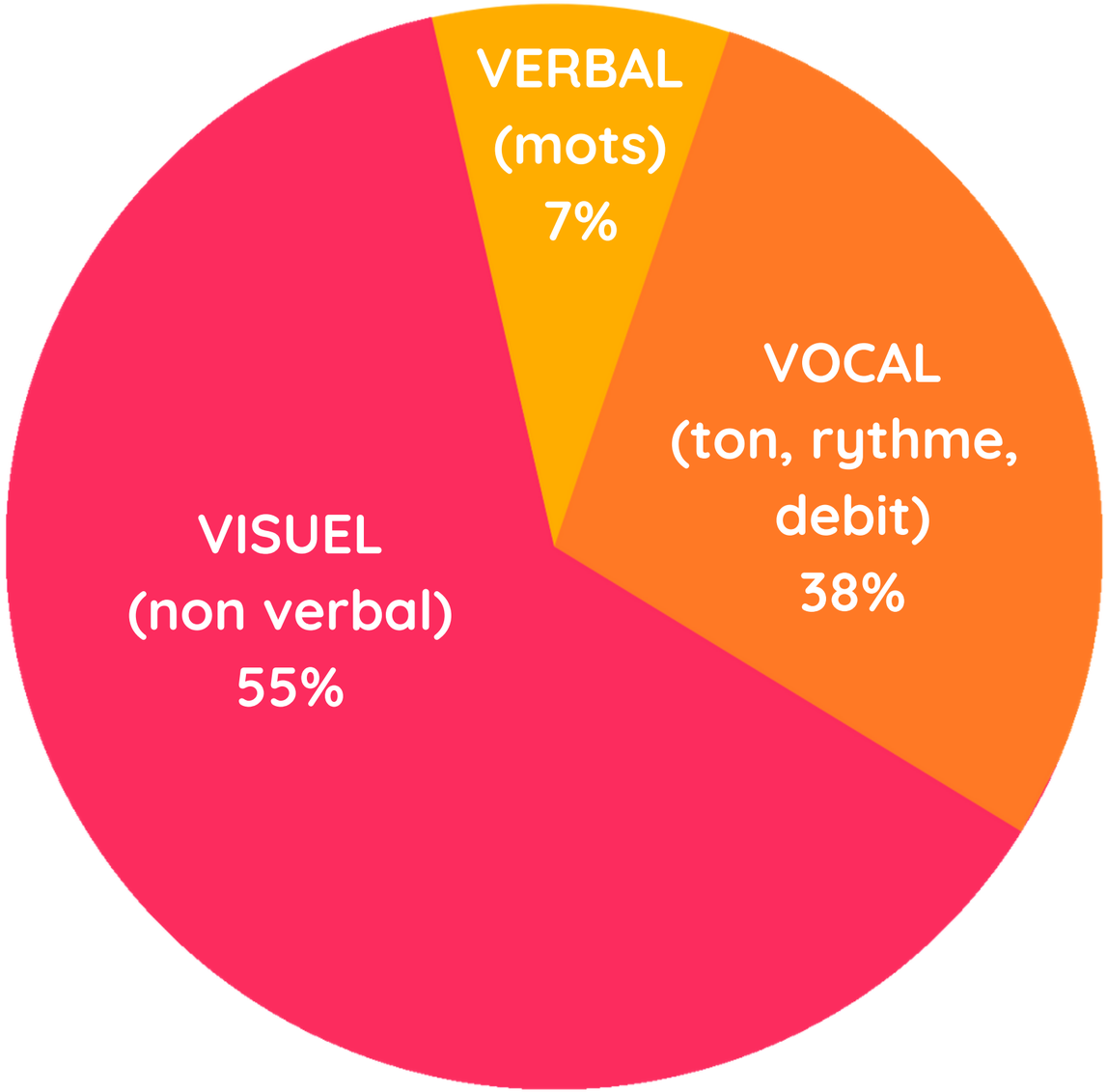
EXPÉRIENCES
VÉCUES
RÉUSSITES/ÉCHECS

PRINCIPE DE L'ENTONNOIR

Sur 100% de ce que j'exprime, mon interlocuteur ne retiendra que 30% et il interprétera ces 30% à partir de son propre cadre de référence.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

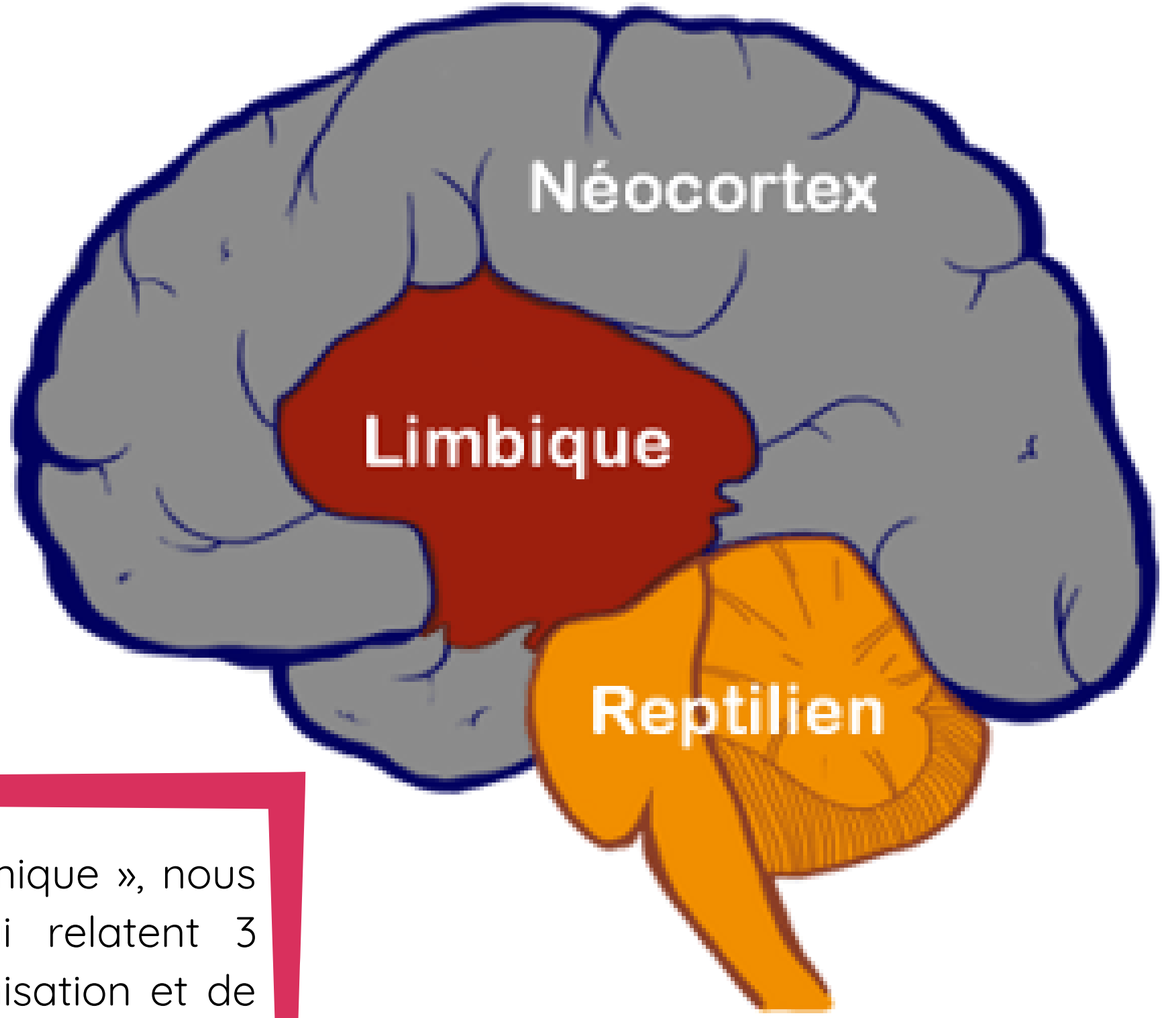
LES TROIS "V" DE ALBERT MEHRABIAN
(Ce qui est perçu quand je parle)



Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LES 3 CERVEAUX

Ces 3 cerveaux nommés « reptilien », « limbique » et « neocortical » sont issus de notre évolution en tant qu'espèce humaine et s'organisent comme suit :



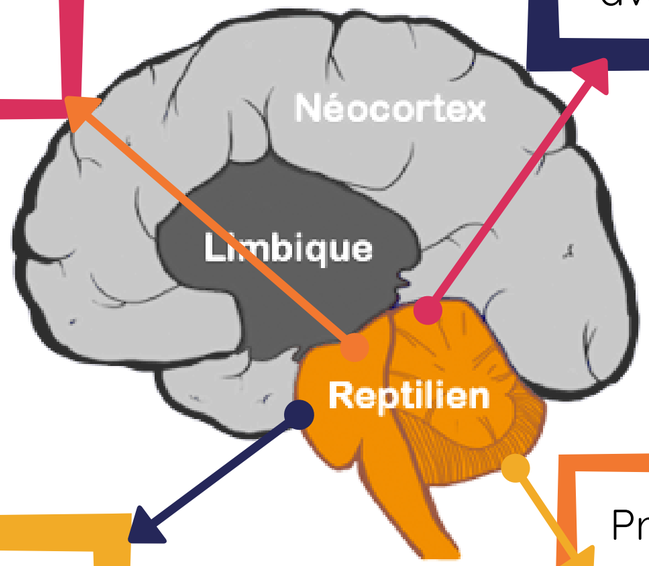
La théorie des 3 cerveaux ou du cerveau « triunique », nous vient des professeurs McLean et Guyot qui relatent 3 différentes logiques comportementales, d'organisation et de communication, en jeu dans le psychisme humain.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU REPTILIEN

Mécanique : Comparable au radar d'une chauve-souris, cette partie **« scanne »** en permanence autour d'elle tout ce qui y pénètre afin de déterminer si l'intrus est : un ami, un ennemi, un partenaire sexuel.

Fait référence à la **partie la plus archaïque** de notre psychisme que nous partageons avec de très nombreuses espèces animales.



La portée de ce scan est variable d'une personne à l'autre mais peut atteindre 5 à 100 mètres de circonférence, elle est **automatique et incontrôlable.**

Première partie formée autour du corps calleux, elle a la charge de toutes les fonctions physiologiques de survie : **alimentation, sommeil, défense, reproduction.**

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU REPTILIEN

Comportement : 3 comportements automatiques sont pré-encodés à ce niveau et sont décrits comme suit :

Comportement automatique	Caractéristique	Besoin	Régulation
Fuite	Agitation et éparpillement	Vision d'ensemble, réunir tous les éléments d'une situation	Proposer une hiérarchie des priorités, développer des outils de synthèse de l'information
Repli	Isolement et mutisme	Faire sens, réfléchir, se tenir à l'écart	Faire verbaliser les tensions internes, aménager des espaces calmes
Lutte	Impulsivité et confrontation	Justice et reconnaissance	Écoute, verbalisation et prise de distance

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU REPTILIEN

Activation du cerveau reptilien :

Quel que soit le niveau de responsabilité de la personne, le cerveau reptilien sera activé quand nous **nous confrontons** à une situation que nous n'avons pas anticipé ou quand la situation représente un très **fort enjeu**. Avez-vous déjà observé cette situation ? :
Vous êtes convoqué par votre responsable sur un dossier non finalisé, et vous vous dites automatiquement « il va me bouffer » ou bien « j'ai complètement oublié, il va me tuer ».

Nota bene :

Notre esprit ne distingue pas la différence entre notre imagination et une situation réelle. Si mes pensées ou mon langage **expriment une situation de danger**, le cerveau reptilien sera **activé** et la personne générera le comportement métabolique et automatique correspondant à la situation imaginée : effacement, évitement, affrontement.

Conseil :

Lorsque vous observez un tel comportement, irrationnel et inadéquat, **il convient d'être prudent autant dans nos gestes que dans nos paroles** : réinstaurer une distance adaptée, s'assoir ou repréciser nos intentions auprès de notre interlocuteur. Lui poser des questions très précises l'aide à solliciter son cerveau cortical.

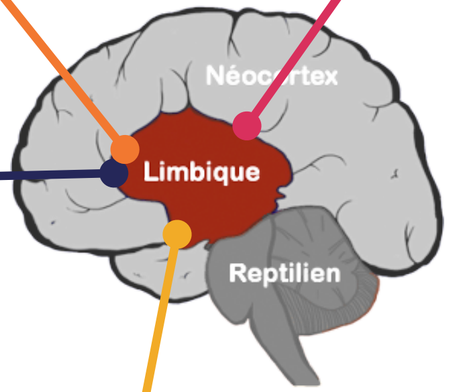
Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU LIMBIQUE

Cette partie foncièrement sensible, s'adapte et réagit en permanence aux stimuli extérieurs et intérieurs (pensées). C'est celle des émotions, de l'empathie et du lien à l'Autre.

Une émotion est une réponse adaptative brève à une nouvelle situation. Très généralement inconsciente, elle se dissipe principalement grâce à la rationalisation et au processus de conscience. Néanmoins il convient de distinguer plusieurs catégories de messages limbiques :

Formée entre autres par l'Hypothalamus, L'Hippocampe et l'Amygdale, le cerveau limbique nous permet d'adapter nos réactions et nos comportements à une vitesse comprise entre 1/25ème et 1/125ème de seconde



Une sensation : vient d'une captation automatique et instinctive d'un contexte et est principalement inconsciente.

Une humeur : est un état émotionnel constitué d'autant de paramètres physiques (qualité de la nuit, richesse de l'alimentation) qu'environnementaux (luminosité, pluviosité, chaleur) et relationnels (contrariété, satisfaction).

Un sentiment : Lorsqu'une émotion est très régulièrement ressentie par la personne, elle se transforme en sentiment, c'est-à-dire un état prolongé dans le temps sans nécessité de causes environnementales.

6 émotions sont considérées universelles par la communauté scientifique : **la colère, la peur, la joie, la tristesse, le dégoût et la surprise** (nous pourrions sans doute y rajouter **la douleur**).

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU LIMBIQUE

Causes, comportements corporels, besoins et régulations des 4 émotions fondamentales :

ÉMOTION	CAUSE	COMPORTEMENT CORPOREL	BESOIN	RÉGULATION
Peur	Danger, Inconnu	Fixité	Rassurance	Information, rationalisation
Colère	Injustice	Agressivité	Écoute, reconnaissance	Expression, réparation
Tristesse	Perte	Affaissement, froideur	Chaleur, consolation	Deuil, amitié
Joie	Sucèss, réussite	Ouverture	Partage	Communication

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU LIMBIQUE

Nota bene :

Il est souvent avancé qu'il nous faudrait « gérer » nos émotions. A un niveau inconscient, il est peut être dangereux d'utiliser ce type d'images associées au **contrôle**. Une émotion, **fluide comme l'eau**, ne peut se contrôler qu'en investissant une énorme quantité d'énergie. Cet investissement représente à termes une fatigue généralisée de notre esprit.

Conseil :

La méthode la plus saine pour réguler une émotion consiste en ces 3 actes : **Accueillir** l'émotion, **l'identifier** et la **verbaliser** pour soi ou pour l'Autre.

Pour voir la video : "Faut-il gérer nos émotions ? " Cliquez ici

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

DÉCLINAISONS ÉMOTIONNELLES

Colère

Amer
Agacé
Remonté
Crispé
Agité
Révolté
Contracté
Renfermé
Acerbe
Contrarié
Furieux

Joie

Béat
Séduit
Satisfait
Bienheureux
Captivité
Survolté
Aux anges
Charmé
Content
Curieux
Touché
Comblé
Stimulé
Allègre

Tristesse

Affligé
Abattu
Accablé
Démoli
Désespéré
Atteré
Troublé
Affecté
Atteint
Vaseux

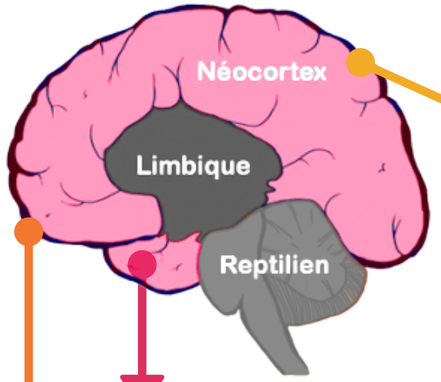
Peur

Inquiet
Timide
Angoissé
Affolé
Tracassé
Alarmé
Anxieux
Dépassé
Désespéré
Déprimé
Perturbé

Pour plus d'info voir "La roue des émotions" de Plutchik en cliquant ICI

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU NÉOCORTEX



Nous pourrions distinguer **2 logiques** de traitement de l'information dans cette partie corticale, l'une que nous pourrions appeler « Albert Einstein » et l'autre « Averell Dalton » :

Dernier arrivé dans notre histoire évolutionnelle, le néocortex ou cortex est le cerveau de la pensée rationnelle, logique et consciente. C'est elle qui analyse et calcule une situation entre 1 et 3 secondes.

Réparti en deux hémisphères, la partie gauche traite les informations rationnelles, chiffrées, la stratégie et le futur. La partie droite traite les informations liées à l'imagination, à la créativité et au passé.

Averell est le collègue d'Albert et est à l'image du personnage de BD : Il est **simple et sensible** comme un enfant. C'est pourquoi lorsque nous nous parlons à nous-mêmes nous devons utiliser un vocabulaire simple et accessible, comme si nous nous adressions à un enfant de 7 ans.

Sensible, Averell a tendance à se rigidifier et ne plus rien comprendre quand on lui met un peu trop la pression. **L'intonation** est aussi importante que le **choix des mots.** Se parler avec bienveillance facilite l'organisation et la disponibilité de la **mémoire** comme l'exercice de la **cognition**.

« Albert » à l'image du scientifique, cette partie géniale retient et stock dans un immense hangar, tout ce que nous avons vu, perçu, entendu et compris dans notre existence. Elle est en capacité de résoudre n'importe quelle équation qui lui est présentée à condition de respecter les 2 protocoles suivants :

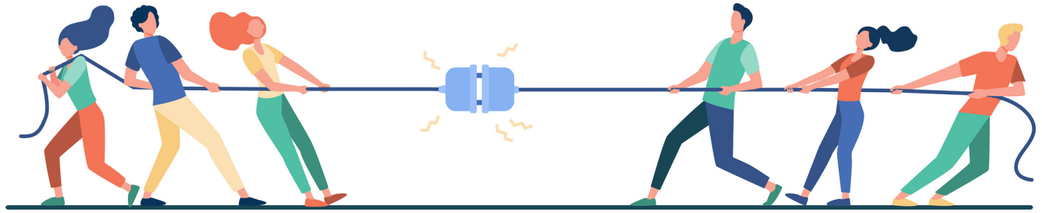
- Albert est **obsessionnel** : il ne s'arrête pas tant qu'il n'a pas répondu à la question qu'on lui a posé. Toujours à l'affût d'un moment de disponibilité pour nous alerter de ses « Euréka », il nous sollicite la nuit, en voiture ou lorsque notre esprit est en repos. **Conseil :** : lorsque nous nous parlons à nous-même, prendre l'habitude de **se poser des questions très précises et noter** nos "fulgurances".

- Albert est un **solitaire**, il déteste être dérangé. Il sait où est l'information que nous cherchons mais a parfois **besoin de temps** pour parcourir l'immense hangar et retrouver l'information. **Conseil :** quand nous nous posons une question, si Albert tarde à nous répondre, **passer à autre chose** en se concentrant sur un autre sujet. Cela lui laisse le temps de **résoudre l'équation** ou de **retrouver l'information.**

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

CAUSES ET COMPORTEMENTS CONFLICTUELS

Du latin **« con »** (ensemble) et **« fligere »** (heurter), le conflit est le fait d'entrer en confrontation.



Natures d'un conflit

- **Intra-personnel** (soi avec soi).
- **Interpersonnel** (soi avec l'autre).
- **Intragroupe** (au sein d'un collectif de personnes).
- **Intergroupe** (un groupe avec un autre).

Les causes principales d'un conflit

- **Conflit de territoire :** « des personnes envahissent mon espace sans m'en demander l'autorisation »
- **Conflits de pouvoir :** « lors d'une réunion, une personne prend l'ascendant sur ma présentation et en retire tout le bénéfice ».
- **Conflits de loyauté** touchent un choix à fort enjeu affectif ou éthique entre deux parties ou deux personnes : « t'as vu comment elle m'a parlé, pourquoi ne prends-tu pas ma défense ? ».
- **Conflit d'intérêt** s'exprime lorsqu'une situation met dans la balance des intérêts personnels et ceux du collectif : « un marché est attribué à une connaissance du décisionnaire avant que le vote ne soit soumis au public ».

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

3 TYPOLOGIES DE CONFLIT

AGRESSIVITÉ :

(« ad » « gressere » : aller vers l'Autre) : le comportement est **heurtant** et **désagréable**. Une **réactivité émotionnelle.** Des cris, le ton ou des **gestes intimidants.** Il peut s'agir d'une **habitude** relationnelle prise par la personne, en correspondance avec le mode de relation qu'elle entretient avec ses proches.

La personne peut aussi simplement être d'un **métabolisme** et d'un **caractère** énergique, elle RÉAGIT.

Régulièrement, la personne traverse une **situation stressante ou douloureuse** qui l'amène à **se protéger** en attaquant systématiquement ceux qui s'en approchent.

COCOTTE MINUTE :

La personne fonctionne par **accumulation** et **explosion**. Elle sert les dents et **se retient de réagir** à des situations qui l'oppressent. De façon inappropriée ou inadéquate, elle **relâche la pression** en explosant : c'est la fameuse goutte d'eau qui fait déborder le vase.

SABORDEMENT :

C'est une colère dite « rentrée ». Elle ne se voit pas nécessairement dans le comportement quotidien de la personne mais resurgit plutôt par des actes de **sabotage**, de **messe-basse** ou de **calomnie**. Consciemment ou inconsciemment la personne se sent victime de situations professionnelles et relationnelles et tente de se venger en **tendant des pièges.**

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

3. RATIONALISER PAR DES QUESTIONS PRÉCISES ET CHIFFRÉES :

Une personne en colère est comme bloquée dans son cerveau limbique ou reptilien. Or il n'y a que l'esprit « néocortical » qui peut traiter les informations logiques. En posant des questions fermées (réponses courtes) et très précises, la personne cherche dans sa mémoire rationnelle et redescend progressivement à mesure qu'elle se concentre.

4. REFORMULER:

Sous le coup d'une émotion et alors que nous nous pensons limpides, nous mangeons de l'information, faisons des raccourcis et sommes confus. Ainsi nous mélangeons discours émotionnel (« j'en peux plus, ça m'énerve »), discours personnel (« chui sûr qu'il en fait exprès ») et discours factuel (« c'était mardi à 14h »). **La reformulation permet de renvoyer à l'Autre les faits que nous avons entendus dans son discours.**

5. INFORMER :

La peur est dite « la mère de toutes les émotions ». Quelqu'un en colère, peut être sans le savoir, sous le coup d'une peur intense qui s'est instantanément transformée en colère. **En expliquant, rationalisant et informant la personne, elle peut de nouveau reprendre du contrôle sur la situation.**

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LOIS DE GESTION DU CONFLIT

6. SUGGÉRER OU INVITER À PROPOSER UNE SOLUTION

Qu'il soit bref ou répétitif, un conflit vaut toujours le coup d'être accueilli et analysé car il met en exergue un problème. S'il n'est pas résolu, il reviendra. **L'Autre se verra réconforter si nous lui proposons une solution mais plus encore si la solution émane de lui-même.**

7. DEMANDER VALIDATION

En demandant à l'Autre s'il valide la solution apportée à la situation, **d'une part nous lui faisons sceller un contrat et d'autre part nous vérifions que nous sommes effectivement d'accord.**

8. VERBALISER NOTRE RESSENTI

Si l'Autre et moi-même sommes revenus à un état de calme et que la personne ne s'est pas encore excusée pour l'incident, il convient de « marquer le coup » pour qu'elle mesure la violence qu'elle a généré et dont nous avons été victime. **En nommant posément ce que nous avons ressenti au début de l'échange, nous nous assurons que cette situation ne se reproduira pas à l'avenir.**

9. "AU REVOIR"

Quelqu'un qui sort de ses gonds, enfreint les règles de non-violence établies dans notre société. Cette « faute » risque de générer de la culpabilité qui a la fâcheuse tendance de produire 2 comportements agaçants : la personne vous « colle » pour réparer sa faute ou bien vous évite comme la peste, de peur de croiser votre regard. **Une tournure de phrase indiquant que la relation n'est pas « cassée » évitera cet effet.**

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

RÉACTIONS AUTOMATIQUES LORS D'UNE FAUTE

Les **5 réactions automatiques** les plus prévisibles par lesquelles nous pouvons passer quand nous sommes pris « la main dans le sac », sont celles décrites par la psychiatre Kübler-Ross dans le phénomène de **deuil** :

1. LE DÉNI

Réponse automatique très courante face à l'imprévu : la personne fait mine de ne pas comprendre de quoi il s'agit.

2. LA COLÈRE

Seconde étape parfois explosive, la personne tente d'imposer par **la pression** son échappatoire à la situation. Elle crie au scandale et harangue afin d'échapper à un sentiment d'emprise et d'injustice intérieur.

3. LA NÉGOCIATION

Voyant que ni le déni ni la colère ne pourront fonctionner, la personne tente d'amadouer, de marchander et de contourner l'obstacle par la rhétorique ou toute sorte de justifications.

4. L'ABATTEMENT

Feinte ou réelle, cette étape est celle où la personne réalise qu'elle ne pourra couper à la sanction. Elle devient **mutique** ou **laconique**, **baisse le corps** et le regard. Elle semble **triste**.

5. L'ACCEPTATION

Forme suprême des réactions automatiques, la personne comprend et reconnaît sa faute et se plie naturellement aux conséquences.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

MISE EN PRATIQUE DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE : LA MÉTHODE DESC

Dans sa forme théorique, la mise en application de la communication ou CNV (Communication Non Violente) peut être difficile car elle verbalise nos besoins aux autres et cela implique déjà un haut niveau de confiance et de sécurité.

La méthode DESC est en quelque sorte une mise en application pratique que chacun peut utiliser avec ses mots et en faisant avec un contexte moins…intime.

Composée de 4 étapes, cette méthodologie de communication nous permet de revenir sur une situation passée et une frustration que nous aurions ressenti vis-à-vis du comportement d'un autre.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

PRÉSENTATION DES ÉTAPES DE LA MÉTHODE ET POSOLOGIE :

1. DESCRIPTION FACTUELLE

Il s'agit ici de connecter l'autre à la situation sur laquelle nous souhaitons revenir. Visant une compréhension rationnelle de cette situation, ma description doit être factuelle : heure, date, lieu, couleur des vêtements, mots exacts utilisés durant l'échange.

2. ÉMOTIONS ET SENTIMENTS

Cette étape que nous nommerons « empathique » vise à décrire tous les sentiments par lesquels nous sommes passés durant cette situation, exemple : « quand mardi tu es rentré dans mon bureau soudainement sans me dire un mot et en me jetant le dossier sur la table, je me suis senti dénigré, envahi, utilisé...».

NOTA BENE

Le français dispose de 879 expressions et mots pour venir préciser nos sentiments. L'impact de cette étape est proportionnel à l'exactitude du terme que nous choisissons.

3. SUGGÉRER OU INVITER L'AUTRE À SUGGÉRER

Le but ici est de suggérer ou d'inviter l'Autre à suggérer une ou des solutions pour que cette situation ne se reproduise pas. C'est un moment parfait pour déterminer ou redéterminer des règles de fonctionnement claires avec l'Autre.

4. SOULIGNER LES CONSÉQUENCES POSITIVES ATTENDUES

Quelle que soit la solution déterminée, pensons ici à venir souligner les conséquences positives dont nous allons mutuellement bénéficier pour avoir parlé et établi cette nouvelle règle.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

PRÉSENTATION DES ÉTAPES DE LA MÉTHODE ET POSOLOGIE :

POSOLOGIE :

Une source importante d'échec que nous rencontrons dans la mise en place de nouvelles techniques vient de notre manque d'habitude et du fait que nous nous mettions la barre simplement « trop haute ».

Expliquez ou faites lire cette courte page à quelqu'un avec qui vous ressentez confiance pour l'inviter à en tester les effets. Dans un lieu agréable, jouons à nous dire.

CONSÉQUENCES ATTENDUES :

Ce type de pratique a des effets très puissant. Il génère rapidement un sentiment d'allégement et impacte également sur toutes nos autres relations. Après quelques temps vous vous sentirez à l'aise pour le mettre en pratique dans tous types de sphères.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

QUI PASSE SON ÉMOTION À QUI ?

Les deux premières choses que nous avons appris au contact de nos tuteurs quand nous étions nourrissons (entre 2 et 6 mois), furent **l'empathie** et le **mimétisme**.

L'EMPATHIE

Est le fait de parvenir à se mettre dans les émotions de l'Autre. Ressentir ce qu'il ou elle ressent. C'est pourquoi nous éprouvons parfois des difficultés à assister à une scène violente ou injuste. Le voir, c'est le sentir. Et c'est le vivre aussi.

LE MIMÉTISME

Le mimétisme quant à lui correspond à notre capacité à imiter les gestes et postures de notre interlocuteur pour lui faire passer des messages, attirer sa bienveillance, montrer inconsciemment que l'on "connecte" avec ce qu'il est en train de vivre ou de dire.

Autrement appelée "synchronisation", cette aptitude, dans le cas du conflit, peut nous desservir.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LA SYNCHRONISATION DANS LE CAS DU CONFLIT

Quand quelqu'un est sous le coup d'une émotion forte ou plus généralement de la colère, il va nous "charger". Soit avec son corps, soit avec ses gestes, soit avec ses mots.

Il ou elle vise par là et sans s'en rendre réellement compte, à provoquer une réaction chez nous pour se rassurer ou nous forcer à "mimétiser" avec lui.

Quelqu'un qui ressent de la colère a la sensation d'avoir subit une injustice et cherche ainsi réparation. Cette réparation passera systématiquement par notre écoute et notre reconnaissance du préjudice dont il aura été victime.

Cette "charge" est habituellement de courte durée. En moyenne, entre 30 seconde et 3 minutes. Il est bon de se rappeler que la colère consomme beaucoup d'énergie. Notre système ne peut maintenir un niveau élevé de colère pendant beaucoup de temps. Cela l'épuise.

C'est pourquoi le temps, pour ce qui est du conflit, est notre allié. Il est souvent recommandé de différer, temporiser, faire s'asseoir l'Autre... Gagner du temps en somme le temps que la mayonnaise retombe.

En concentrant notre attention durant la charge, sur ce que nous sommes en train de ressentir à l'écoute de ce qui est dit, cela nous évite :
1- D'être assailli par la peur,
2- évite une surchauffe qui va nous faire entrer en panique et
3- évite de mimétiser avec la colère de l'Autre, de monter à notre tour et d'envenimer la situation.

Avoir peur est parfaitement naturelle. On ne le répète jamais assez souvent, c'est la peur qui nous rend courageux.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

EN CAS DE CHARGE LES 3 RÈGLES SONT :

1- NE PAS RECULER : Rester là où vous êtes en pivotant sur un pied et en gardant les mains jointes au niveau de la ceinture. Ce message corporel signifie que vous êtes fort (même si vous reculez un petit peu) et ouvert au dialogue. Avec votre regard vous allez jouer un ping pong répété entre le regard de votre interlocuteur (1 seconde) et un point sur le sol.

NOTA BENE : Lorsque quelqu'un est très énervé, regarder dans les yeux est souvent pris comme une provocation. En alternant son regard, le sol, son regard, le sol, nous lui donnons signe que nous l'écoutons et que nous nous concentrons sur son message.

2- NE PAS ACCÉLÉRER : La situation même courte est très désagréable. Nous sommes alors tenté de trouver un subterfuge pour partir, faire quelques hochements de tête ou de dire que nous avons compris afin d'y mettre un terme plus rapidement.

NOTA BENE :

Tant que la personne gardera la sensation qu'elle n'a pas été entendu, ce n'est qu'une question de temps avant qu'elle revienne à la charge. Si le contexte s'y prête et que vous vous sentez en sécurité, autant écouter jusqu'au bout sans interrompre

3- NE PAS BLOQUER: Quelqu'un d'énervé abuse. Dans ses gestes, des ses mots, dans ses intonations. Il est très tentant de fermer alors les écoutilles, les bras et les oreilles. Un "non" ou un "n'importe quoi" de désapprobation va réactiver le sentiment d'injustice existant et risque de mettre le feu au poudre.

L'écoute active est la façon la plus saine pour qu'il ou elle s'exprime et pour que nous comprenions réellement la situation.

Nombre de conflit sont des effets cocottes minutes mal digérés. Des mots qui n'ont pas été dit avant ou pas écouté. Mieux vaut prendre un peu de temps à écouter et à questionner tous les jours, que de devoir gérer régulièrement de grosses crises. Pour ne pas avoir à y revenir, écoutons-nous.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE « BURN OUT » OU SYNDROME D'ÉPUISEMENT

Etudié dès 1969 par Harold D. Badley, le burn out se caractérise par l'accumulation de différentes sources de stress liées à l'activité professionnelle et le passage par différentes étapes que nous pourrions résumer comme suit :

ÉTAPE 1 : INVESTISSEMENT.

Les 2 premiers potentiels déclencheurs de cette douloureuse dynamique d'épuisement sont souvent : une haute exigence professionnelle (1), concomitante d'une soudaine et stimulante reconnaissance professionnelle (2) : un nouveau projet, un avancement…

Très sollicités sur des responsabilités nouvelles, nous tâchons de les combiner avec les anciennes, déjà bien nourries.

Nous réduisons nos pauses et notre sommeil, ainsi que la séparation que nous mettions entre vie professionnelle et privée : nous ramenons avec nous le soir et le weekend les dossiers à finaliser. Sans crier gare, nous prenons moins de temps pour nous et commençons à nous fatiguer.

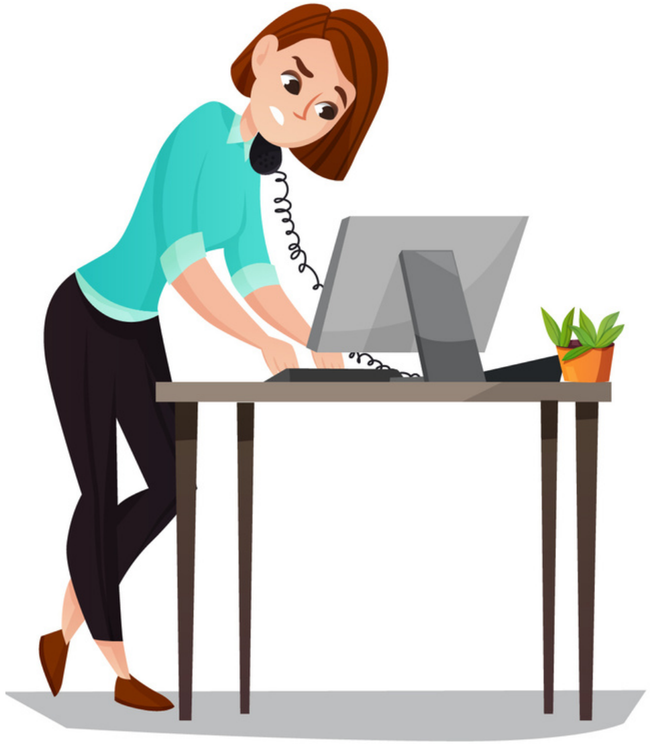
Dans le jargon psychologique, nous nommons cette phase "compensation" (début des consommations excessives de café, de cigarette, d'alcool, d'antidouleurs…).

QUOI FAIRE :

- Se poser un cadre de travail et d'organisation.
- Acquérir des outils de gestion du temps.
- Demander à son manager ou à ses collègues des conseils pour prioriser les tâches.
- Pratiquer des coupures très fréquentes et un agenda « activité / repos ».
- Demander à quelqu'un de confiance de nous alerter quand nous montrons des signes extérieurs de fatigue (irritabilité, agitation, absences).

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

ÉTAPE 2 : FATIGUE



La première étape aura commencé à ébranler nos énergies mentales, émotionnelles et corporelles, et même si les résultats sont au rendez-vous du côté professionnel, il devient de plus en plus difficile de se lever le matin. Les petites choses agaçantes du quotidien cinglent maintenant. Nous sommes plus sensibles et plus irritables. Plus tristes aussi.

QUOI FAIRE :

Démultiplier les temps dehors, dans la nature, les pieds nus. La respiration est l'une de nos premières sources d'énergie. Tout exercice de respiration consciente (volontaire), répété plusieurs fois par jour aidera notre organisme à évacuer les toxines (physiques ou mentales).

L'alimentation est fondamentale. Vitamines, minéraux et fer ne se trouvent pas dans la nourriture industrielle. Les légumes et les produits frais sont de biens meilleurs alliés.

Regarder votre corps : notre esprit subjectif n'est pas très « connecté » avec nos besoins corporels de récupération. Il se raconte tout le temps qu'il pourrait en faire plus. Or, quand la fatigue physique apparaît, le reste ne tarde pas à en subir les conséquences. Observer ces messages de votre corps :

- Compression abdominale ou thoracique.
- Tension dans les mains, les épaules, les mâchoires.
- Dispersion mentale, difficulté à se concentrer.
- Transpiration excessive, hyper ou hypo ventilation.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

ÉTAPE 3 : ISOLEMENT.

Quelle soit tournée vers l'extérieur sous forme d'agressivité ou vers l'intérieur sous forme de repli, il devient de plus en plus difficile et couteux de partager avec les autres, tant notre « bulle » devient hermétique. Qu'il peut être difficile d'exprimer ce sentiment indescriptible et irrationnel d'échec !!

Notre productivité, autrefois brillante, vient à réduire malgré notre volonté. S'alternent découragements et paniques que les autres s'en aperçoivent.

QUOI FAIRE :

- En parler à un ami ou à quelqu'un de votre entourage que vous savez être passé par là.
- Consulter votre médecin, votre coach sportif.
- Quelqu'un en qui vous avez suffisamment confiance pour vous laisser aller et que vous savez qui ne vous jugera pas.

NOTA BENE : Côtoyer des enfants peut être utile à ce moment car ils vous diront sans détour ce qu'ils voient ou perçoivent de vous.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

DIRE « NON »

Savoir refuser est tout un art consistant à trouver le juste milieu entre protéger notre temps et notre énergie et ne pas offenser l'Autre. A ce point déjà un écueil est à constater : dans ce refus que nous allons poser, nous ne pourrons éviter une chose : la déception de l'Autre.

Cette dernière n'a rien à voir avec nous, sinon avec l'espoir que l'Autre avait forgé concernant l'aide que nous pouvions lui apporter pour résoudre et solutionner pour lui, son problème.

Pour affronter la contrariété de cet Autre à qui l'on refuse, il est bon de se rappeler ces quelques lignes de sagesse et la méthode :

Quand je dis « non », je :

- Dis « non » à la demande, pas à la personne.
- Préserve mon temps et mon énergie.
- Respecte l'Autre en ne m'engageant pas dans une action que je finirai par lui reprocher.
- Reste authentique et préserve notre relation et lui disant la vérité.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LA MÉTHODE LA PLUS BIENVEILLANTE POUR REFUSER S'EXÉCUTE EN 3 PAS :

1. Écouter attentivement la demande de l'Autre sans reculer, bloquer ou accélérer afin qu'il se sente entendu et n'ai pas l'impression que nous ne le rejetons comme personne.

2. Argumenter la raison principale de mon refus en expliquant factuellement ma situation. Les raisons les plus courantes sont :

- Le temps (beaucoup de choses à faire ou une seule chose très urgente ou les deux),
- L'énergie (grande fatigue, irritabilité, sensibilité),
- La méthode (nous ne savons pas comment réaliser ce que l'Autre nous demande),
- L'objectif (nous ne comprenons pas où l'Autre veut aller avec ça),
- Nous n'avons pas confiance en cette personne (c'est peut-être l'occasion de crever l'abcès et de lui en parler).

3. Décliner par : « j'espère que tu trouveras quelqu'un pour t'aider », « il me semble que Michel a du temps et est calé sur ce sujet », « nous pouvons programmer un temps demain 15h pour le voir ensemble si tu veux »…

La contrariété fonctionne un peu comme le deuil. Il n'est pas rare que la personne **insiste**, **s'énerve** un peu, essaye de **négocier**, joue à **l'abattement**, pour enfin **accepter**.

POSTURE : Regarder la personne dans les yeux fait montre d'empathie et de vérité. Elle se rappellera que nous sommes restés honnêtes jusqu'au bout et la rancœur laissera place à une plus grande confiance dans la relation après coup.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

WWW.TROISIEMEHEMISPHERE.COM

/TROISIEMEHEMISPHEREFORMATION

/TROISIEME-HEMISPHERE

Illustrations : /www.freepik.es

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright