SUPPORT PÉDAGOGIQUE

TROISIEME HEMISPHERE
conseil • coaching • formation

SAVOIR ANTICIPER ET GÉRER UN CONFLIT

TROISIEME HEMISPHERE

conseil • coaching • formation

UNE COMMUNICATION EFFICACE

"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 NEGATIVE

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

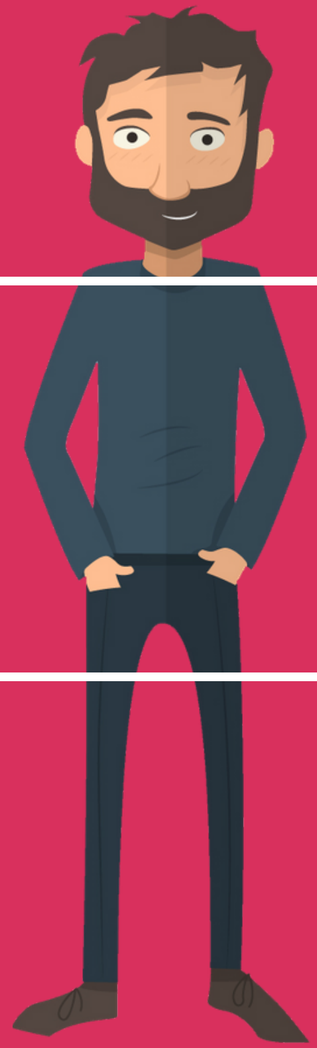
Accomplissement

Estime

Appartenance

Sécurité

Physiologique



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

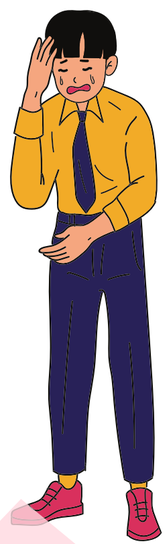
Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

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 seconde au quotidien pour **nous protéger d'éventuels dangers.**

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, AVS, 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,
- Alimente notre système corporel 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 a été créé pour vivre dans la nature et affronter des menaces comme l'attaque d'un lion. Quand ça arrive, tout le sang de notre cortex descend au corps pour nous préparer à fuire ou à lutter.
Nous perdons notre capacité à :

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

AUJOURD'HUI

Notre esprit ne fait pas la différence entre un lion ou un mail qui nous attaque. C'est pourquoi il est vivement conseillé de ne pas prendre de décision importante quand nous sommes sous le coup d'une émotion.

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 qui le fatigue. Cette dernière se traduit par différents symptômes tels que les absences, l'oubli 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'excitation et l'agitation. Des sursauts au moindre bruit et une hyper-réactivité au moindre stimuli extérieur.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

TIPI : TECHNIQUE D'IDENTIFICATION SENSORIELLE DES PEURS INCONSCIENTES OU TECHNIQUE D'OBSERVATION.

1

[CHOC ÉMOTIONEL]

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

2

[LA PERSONNE DÉCRIT]

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

3

[LA PERSONNE DÉCRIT LES SYMPTÔMES]

" Continue de me décrire "
" Décris moi encore "

4

[LA PERSONNE NE DIT PLUS RIEN]

" Ouvre les yeux "
" Dis moi ce que ça te fait maintenant "

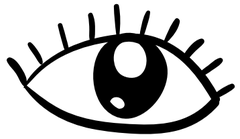
50% de notre stress vient de l'ignorance ou de la tentative de suppression du ressenti. En observant et le décrivant, je l'acceuille et évite donc la PANIQUE.

La panique est généré par la tentative de CONTRÔLER quelque chose sur lequel nous n'avons pas d'emprise.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

D'AUTRES EXERCICES

VISUALISATION



- Fixer un point sur le mur durant 2 minutes.
- Visualiser dans mon esprit chaque partie de ma cuisine.
- Faire la liste des ingrédients de mon plat préféré.
- Visualiser l'air qui emplit mes poumons.
- Écouter ma chanson préférée.

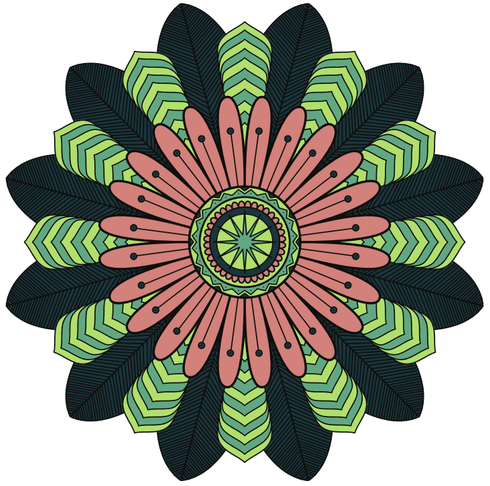
PRAXIS

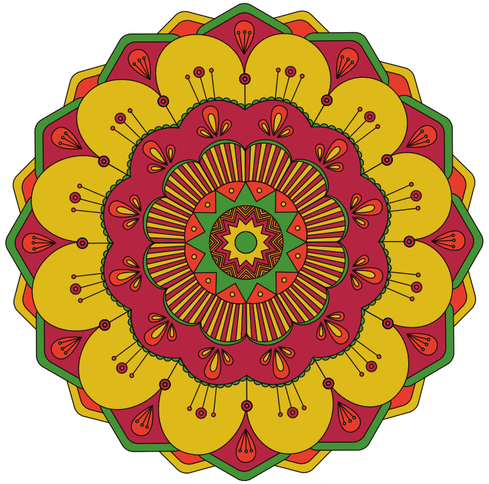
- Ecrire une phrase avec ma plus belle écriture.
- Prendre 3 minutes de rangement ultraconcentré.
- Descendre puis remonter 3 étages par l'escalier.
- M'isoler dans le silence et l'obscurité durant 2 minutes.

COLORER UN MANDALA

Permet de respirer, de se recentrer et d'entrer en contact avec mes énergies profondes. C'est un outil de metidation multimillénaire :

- Colorer de l'extérieur vers l'intérieur : encourage et recentre sur soi.
- À l'inverse : travail d'ouverture.
- Faire une demande initiale afin de faire émerger une réponse.





Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

DÉFINIR SES PRIORITÉS : TRUCS ET ASTUCES

Définir et annoncer des échéances précises
(exemple : J'attends ce document pour demain 14h)

Éviter des échéances imprécises comme « urgent », « le plus vite possible ou « pour hier… »

Evaluer la durée de vos tâches (3 durées)

- Les micro-tâches 30s > 1mn
- Les tâches courtes 1mn > 5mn
- Les tâches longues 5mn > 2h

Fixer la durée de vos activités, en particulier celle de vos entretiens (téléphone, réunion, rdv, briefing/débriefing, ponctuel, etc.)

Bien souvent, nous définissons le début d'un entretien mais pas la fin. La prévoir est un bon moyen de s'y tenir et de mieux gérer son temps.

Prévoir des temps de passage d'une activité à une autre.
Prévoir des temps de passage d'un lieu à un autre (ex : depuis la salle de réunion jusqu'à mon bureau), ou des temps pour les imprévus (croiser un collègue dans le couloir, passer voir un collègue dans son bureau, etc.) ou tout simplement pour faire une pause (« toutes les deux heures, une pause s'impose ! »)

Prendre rdv avec soi-même

Planifier des créneaux indiqués comme « occupé » ou « indisponible » dans votre agenda partagé. Ce créneau sera dédié à une tâche longue qui demande beaucoup de concentration et donc d'isolation.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

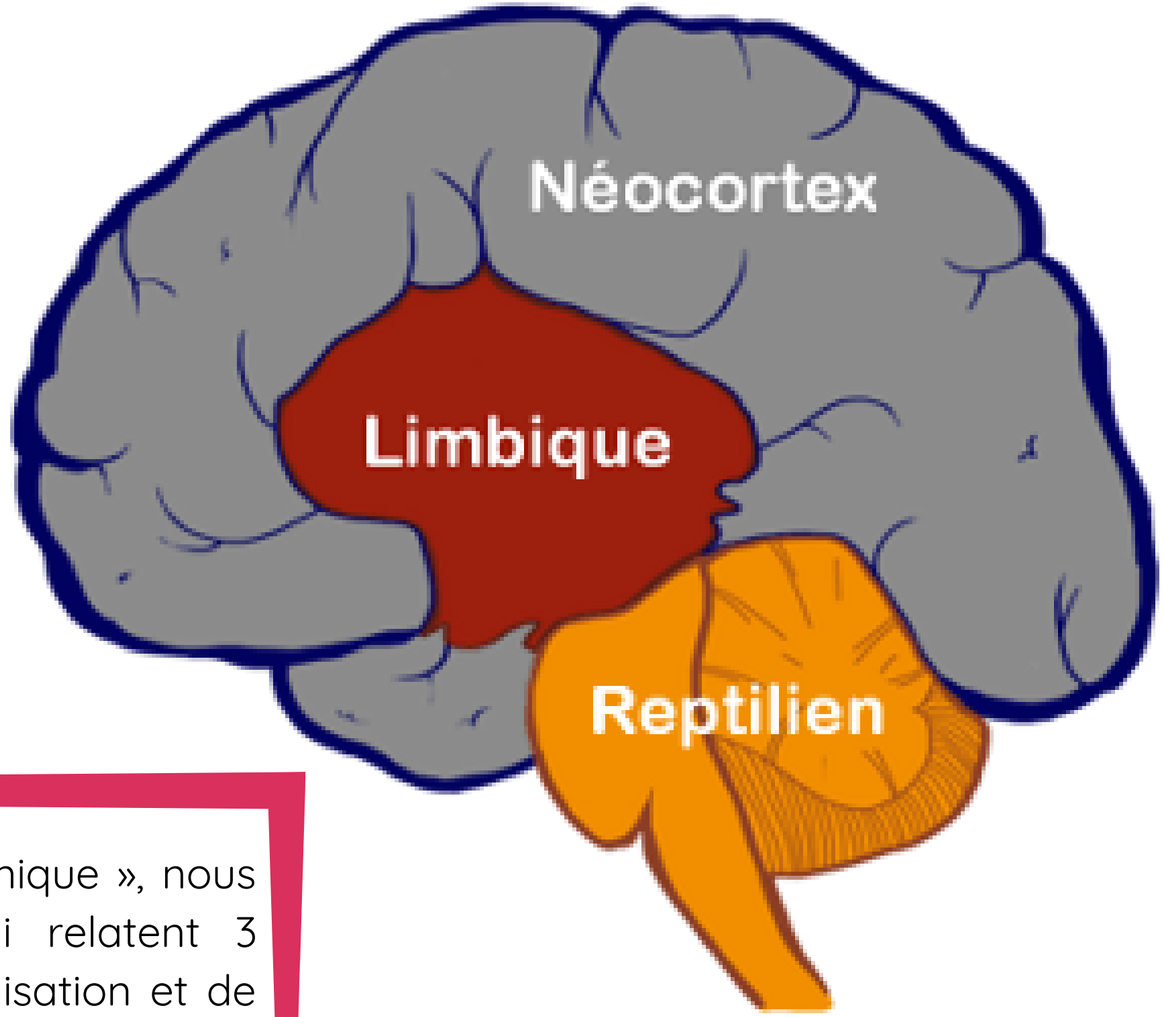
TROISIEME HEMISPHERE

conseil • coaching • formation

LES TROIS CERVEAUX

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 :



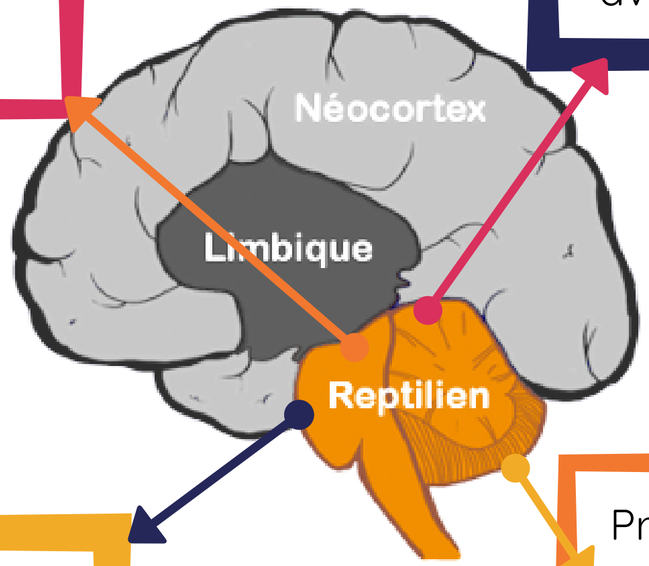
La théorie des 3 cerveaux ou du cerveau « triunique », nous vient des professeurs McLean et Guyot qui relatent 3 différentes logiques comportementales, d'organisation et de communication, en jeu dans le psychisme humain.

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 **exprime 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 ses gestes que dans ses paroles** en réinstaurant une distance adaptée, préciser vos intentions avec votre interlocuteur et lui poser des questions très précises afin de solliciter son cerveau cortical.

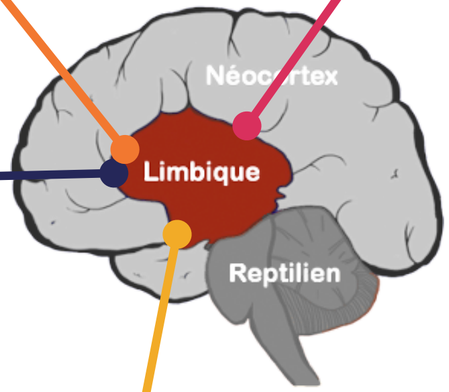
Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LE CERVEAU LIMBIQUE

Cette partie de notre esprit est celle des émotions et du lien à l'Autre. Cette partie foncièrement sensible, elle s'adapte en permanence aux stimuli extérieurs et intérieurs.

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

Il est considéré par la communauté scientifique internationale que 6 émotions sont universelles à l'ensemble de l'humanité : **la colère, la peur, la joie, la tristesse, le dégoût et la surprise.**



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 :

Une sensation : vient d'une captation automatique d'une situation 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 d'une cause environnementale.

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	Rigidité	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 faille « gérer » nos émotions. A un niveau inconscient, il est pourtant 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

Crispé
Agité
Amer
Agacé
Révolté
Remonté
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

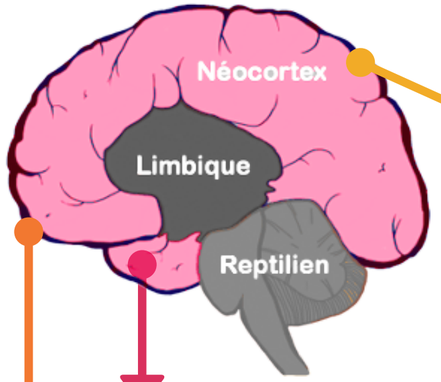
Peur

Timide
Inquiet
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. Autant le **choix des mots** est important quand nous nous parlons, autant **l'intonation** avec laquelle nous le faisons l'est plus. Se parler avec amour et bienveillance est la meilleure façon d'utiliser notre mémoire comme d'exercer notre cognition.

« Albert » est, comme à l'image du scientifique, une partie géniale qui 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.**

- 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 :** si, lorsque nous nous posons une question précise, Albert tarde à nous envoyer l'image ou la vidéo de la réponse, passer à autre chose en focalisant votre attention sur un autre sujet.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

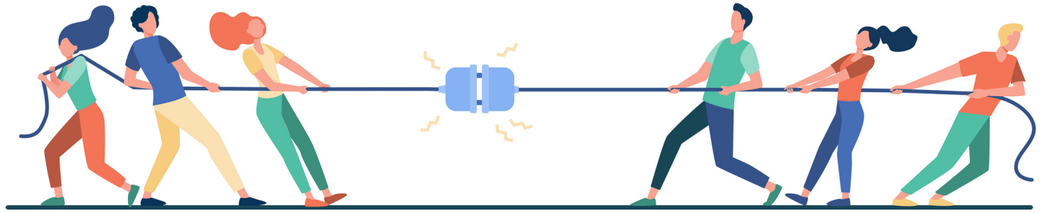
TROISIEME HEMISPHERE

conseil • coaching • formation

CAUSES ET COMPORTEMENTS CONFLICTUELS

CAUSES ET COMPORTEMENTS CONFLICTUELS

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



Natures d'un conflit

- I**ntra-personnel** (soi avec soi).
- **Interpersonnel** (soi avec l'autre).
- **Intragroupe** (au sein d'un collectif de personnes).
- I**ntergroupe** (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 étique entre deux parties ou deux personnes : « t'as vu comment elle m'a parlé, prend ma défense je t'en prie ».
- **Conflit d'intérêt** s'exprime lorsque se mettent dans la balance d'une situation des intérêts personnels et opposés : « un marché est attribué à une connaissance du décisionnaire au lieu d'être ouverte 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 **sensibilité réactive** fait réagir la personne des cris, des tons ou des **gestes intimidants.** Il peut s'agir d'une habitude relationnelle prise par la personne depuis longtemps et qui correspond au mode de relation qu'elle entretien avec ses proches. Il est courant également que la personne soit ponctuellement dans une **situation difficile qui la fait se protéger** en attaquant systématiquement ceux qui s'en approchent.

COCOTTE MINUTE :

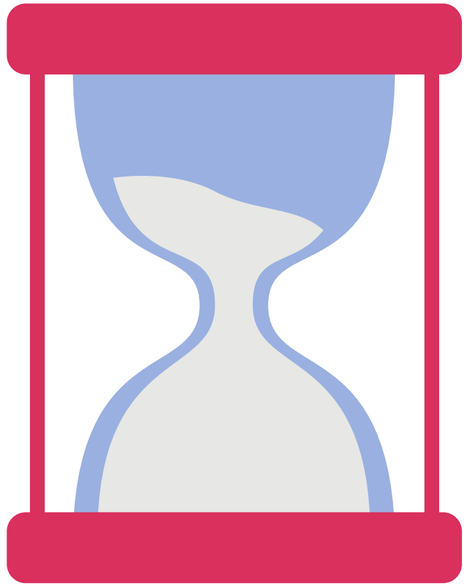
La personne fonctionne par **accumulation** et **explosion**. Elle sert les dents et **se retient de réagir** à des situations qui l'oppressent. De façon inappropriée ou inadéquate, elle **relâche la pression** en explosant : c'est la fameuse goutte d'eau qui fait déborder le vase.

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 situation professionnelle et relationnelle et tente de se venger en **tendant des pièges.**

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LOIS DE GESTION DU CONFLIT



AVANT-PROPOS :

EN GESTION DE CONFLIT, LE TEMPS JOUE AVEC NOUS.

En effet, la colère nous fait dépenser beaucoup d'énergie et **ne peut se maintenir « haute » très longtemps**. Le premier piège à éviter en gestion de conflit est sans doute celui de le prendre personnel, ce qui est le premier vecteur d'envenimement des situations. Il convient en effet de se rappeler que quand quelqu'un nous agresse, ce n'est pas contre nous sinon contre la représentation qu'il se fait de nous qu'il en a.

UNE « SALVE » COLÉRIQUE DURE EN MOYENNE ENTRE 30 SECONDES ET 3 MINUTES

Ella va redescendre une fois le message douloureux libéré et que les poumons se seront vidés de leur air. La **patience** est donc notre meilleure alliée pour réguler un état de colère intense chez l'Autre.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LOIS DE GESTION DU CONFLIT

1. FRÉQUENCE ET DISTANCE

Lorsqu'une personne « voit rouge », elle mesure moins bien le temps et l'espace. Elle se rapproche trop et revient à la charge avec acharnement. Conseil : **rester à sa place** lors de « la charge », **pivoter légèrement** l'un de vos pieds vers l'extérieur pour casser le rapport frontal et faire des allers et retours entre le regard de l'Autre et un point au sol.
Penser à maintenir une **position de bras ouverte** pour ne pas symboliser « la fermeture », ce qui pourrait renvoyer un sentiment de rejet à l'Autre et lui donner envie de crier plus fort encore.

2. ÉCOUTE ACTIVE :

La première cause de colère vient d'un sentiment d'**injustice**. Cette dernière peut être autant causée par un grave problème juridique que par l'emprunt inopportun d'une agrafeuse sans permission. Dans un cas comme dans l'autre, **une personne en colère cherche réparation,** qui va se matérialiser par notre **ÉCOUTE** et notre **RECONNAISSANCE de sa situation.**

Nota bene : tant que la personne n'a pas la sensation d'avoir été **entendu** et **comprise,** elle se maintient dans un état de colère latent ou agressif. Lors de l'écoute nous devons être sincèrement disponible au récit de l'Autre, d'où l'importance d'aménager un espace et un temps **sécure** pour le faire.

L'écoute active est l'art de faire passer le message de notre concentration à 100% sur notre interlocuteur, sans ouvrir la bouche. Elle consiste physiquement en étant orienté vers notre interlocuteur, hocher régulièrement la tête en signe de compréhension et laisser transparaître sur notre visage toutes les micro-émotions que nous suscitent son discours.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LOIS DE GESTION DU CONFLIT

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, sans le savoir peut être sous le coup d'une peur intense qui s'est automatiquement transformée en colère. **En expliquant, rationalisant et informant la personne, elle peut de nouveau reprendre du contrôle sur la situation et reprendre de la distance.**

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-mêmes 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 ce que j'ai ressenti au début de l'échange, je vais m'assurer que cette situation de confrontation ne se reproduira pas à l'avenir.**

9. AU REVOIR

Quelqu'un qui sort de ses gonds, enfreint les règles de non-violence établie 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

TROISIEME HEMISPHERE

conseil • coaching • formation

LA MÉTHODE DESC

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

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

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, en me jetant le dossier sur la table, je me suis senti envahi, dénigré, 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. SUGGESTION

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. CONSÉQUENCES

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 pratiques 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 de la confiance pour l'inviter à en tester les effets. Dans un lieu agréable, jouons à nous dire.

CONSÉQUENCES ATTENDUES :

Ce type d'exercice, très puissant, génère un sentiment d'allégement immédiat 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

TROISIEME HEMISPHERE

conseil • coaching • formation

LA SYNCHRONISATION

QUI PASSE SON ÉMOTION À QUI ?

L'une deux premières choses que nous avons appris quand nous étions nourrissons (entre deux et 6 mois), au contact de nos parents 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.

Cette "charge" est de courte durée. En moyenne une grosse colère dure 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.

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

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.

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.

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- Nous éviter une surchauffe qui va nous faire entrer en panique et
3- 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 au ping pong 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

TROISIEME HEMISPHERE

conseil • coaching • formation

SYSTÈMES DE DÉFENSE

SYSTÈMES DE DÉFENSE :

Par définition un système de défense est une réaction inconsciente que notre esprit met en place dans une situation que nous ne pouvons pas gérer, assumer, tolérer.

LE « REFOULEMENT »

De tous, le plus grave et peut-être le plus célèbre est le « refoulement ». Particulièrement observé dans les situations de grands traumas, le refoulement oblitère un souvenir de notre mémoire tant que notre inconscient estime devoir le faire : tant que nous ne sommes pas « prêts » et assez solides pour le voir et l'encaisser.

NOTA BENE :

On ne sait jamais ce qu'il y a dans la boite. Mieux vaut être équipé et disposer de beaucoup de sécurité pour Soi et pour l'Autre. Les psy et les thérapeutes sont là pour ça.

Il est identifiable au travers de comportements irrationnels, de problèmes de mémoire ou de confusion. Tout ce qui vient faire référence dans le quotidien à ce qui est enfermé à l'intérieur de la boite de Pandore nous fait agir de façon incohérente.

LE « TRANSFERT »

Le « transfert » peut être de 2 natures : positif ou négatif. Dans le premier cas, quelqu'un que nous ne connaissons que peu attire notre sympathie. Quelque chose de familier en lui éveille notre curiosité et notre confiance. Nous transférons en elle ou en lui des sentiments positifs injustifiés.

NOTA BENE :

quand quelqu'un vous plait beaucoup ou vous exècre intensément, posez-vous la question de ce qu'il/elle fait ou dit qui ressemble à quelqu'un de votre histoire.

Le négatif fonctionne à l'envers. Quelqu'un, sans raison apparente, nous déplait ou nous provoque des sentiments négatifs. Quelque chose en lui ou elle nous renvoie à une situation négative de notre passé. Il peut arriver également que l'on transfert notre frustration, après une dure journée, sur quelqu'un qui n'a rien à voir avec elle. Les proches écument souvent de cette forme.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright

LA « PROJECTION »

« La projection » est difficile à observer et pourtant permanente : il rentre dans votre bureau sans un regard et dans votre tête, ni une, ni deux vous vous dites : « je suis sûr qu'il m'en veut de quelque chose ».

Quand nous nous demandons pourquoi il ou elle agit de la sorte, la plus saine solution, c'est de demander.

Le problème avec cet automatisme, c'est que quand on cherche, on trouve. Projeter nos propres peurs sur les autres est un cercle vicieux qui polluent nos relations au quotidien.

LA « COMPENSATION »

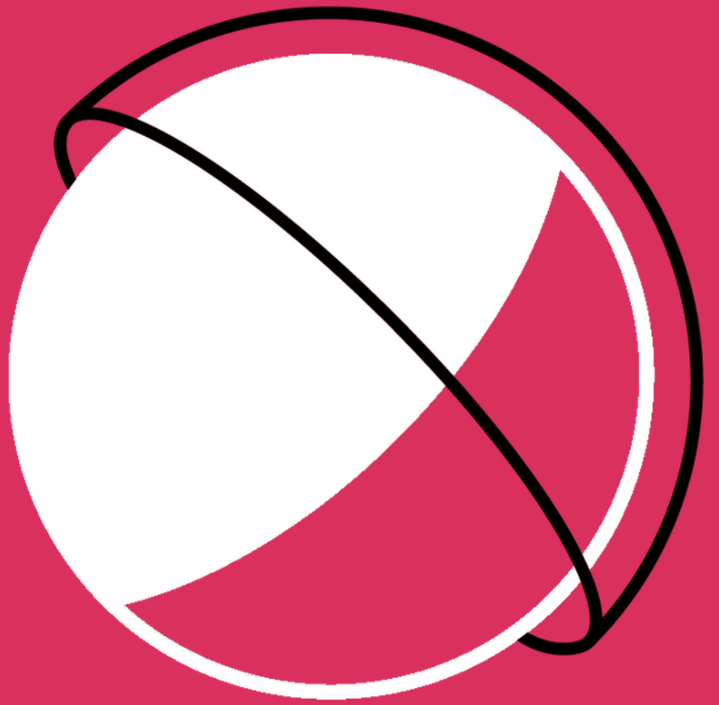
« La compensation » est le fait de vivre une fatigue ou un moment difficile est de « compenser » par du chocolat, du café, du tabac, de l'alcool, des achats inutiles... « On se fait bien » à travers quelque chose qui, à terme, nous fait du mal.

Rien de mal de se faire plaisir avec l'une de ces choses, le danger apparaît quand, au lieu d'être un acte volontaire et jugé positif pour nous, nous le faisons machinalement en en retirant de la culpabilité et de la honte.

LA « SUBLIMATION »

« La sublimation » selon tonton Freud, est le contraire de la compensation. Lorsque je vis quelque chose de dure ou d'énervant dans la journée, je sublime en transformant l'énergie négative accumulée, en énergie positive qui me fait du bien ou à mon entourage : sport, cuisine, art, jardinage...Autant de moyens de sublimer que de goûts dans la nature.

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright



WWW.TROISIEMEHEMISPHERE.COM

/TROISIEMEHEMISPHEREFORMATION

/TROISIEME-HEMISPHERE

Illustrations : /www.freepik.es

Troisième Hémisphère -Tous droits réservés © Copyright