

Communication dans un contexte de tension

Caractéristiques

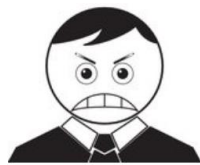
La tension se manifeste en général par des émotions négatives plus ou moins fortes du type colère, frustration ou déception. Ces émotions se créent par la différence ressentie de ce que l'autre souhaite ou attend et donc sa réalité très personnelle de comment le monde devrait agir ou réagir et la réalité vécue à cet instant. Et cette différence crée de la tension et les émotions négatives associées.

- N'essayez pas directement de prouver que vous avez raison. Ceci peut mener à une spirale du « mais, non, mais oui, mais non » très inefficace.
- Valorisez l'autre en reconnaissant son état émotionnel et son point de vue, tout en étant clair que vous n'êtes pas forcément d'accord -> ceux qui sont fâchés veulent (aussi) être pris au sérieux.

➔ Règle : Toujours « traiter » l'être humain avant l'argument

Technique pour montrer explicitement de la compréhension

Cette technique approche la partie verbale, mais il est évident que le ton de voix et le non-verbal jouent un rôle énorme. Si vous ne pouvez pas sincèrement le faire (p.ex parce que vous êtes aussi fâché), cela se ressentira.



Exprimer l'émotion visible ou ressenti chez l'autre



+ le besoin /l'attente supposée

<p>Fâché Frustré Déçu Désillusionné Inquiet</p> <p>ATTENTION : Ne jamais dire à l'autre « Je vois que vous avez peur » -> en général, cette « accusation » est rejetée violemment !</p>	<p>Santé /environnement sain Participation Tranquillité Respect Clarté Protection</p> <p>etc</p>
--	--

Exemples d'application

« Nos maisons vont perdre en valeur immobilière et ce sera nous qui payeront le prix de ce projet ! »

Etat émotionnel : fâché

Besoins sous-jacent : Préservation de la valeur de son investissement, besoin d'assurance

Je vois que vous êtes fâché parce que vous aimeriez avoir une assurance que la valeur de votre investissement sera préservée. C'est très légitime. Voici ce que je peux vous dire à ce sujet :....(+ réponse)

« Ces éoliennes clignotent comme un sapin de Noël et on ne verra plus le ciel la nuit et il faudra dormir les stores fermés ! »

Etat émotionnel : fâché, frustré

Besoins sous-jacent : respect de son besoin de vie sans nuisances visuelles

Je vois que ceci vous fâche et vous frustre parce que vous aimeriez une vie sans nuisance visuelles. J'entends ce que vous dites...(+ réponse)

« On nous n'a pas demandé notre avis ! Vous allez voir, on va faire recours jusqu'au tribunal fédéral contre ce projet éolien ! »

Etat émotionnel : fâché et désespéré

Besoins sous-jacent : Information et possibilité de participation à la décision

Vous êtes fâché parce que vous aimeriez avoir la possibilité de participer à cette décision, chose que vous n'avez pas eu jusque là. C'est une attente tout à fait légitime...(+ réponse)

« Les éoliennes produisent des infrasons qui rendent malade, c'est bien prouvé ! »

Etat émotionnel : inquiet

Besoins sous-jacent : vivre dans un environnement sain qui ne rend pas malade

J'entends que vous êtes inquiète parce que vous voulez vivre dans un environnement sain qui ne rend pas malade. Je pense que c'est un souci que nous partageons tous. ...(+réponse)

« On sait bien que les éoliennes tuent des oiseaux et des chauves-souris, animaux qui sont déjà en danger ! Et voilà une machine qui va tuer sur nos crêtes ! »

Etat émotionnel : fâché et frustré

Besoins sous-jacent : Protection de la nature

Je sens que vous êtes fâché et aussi frustré parce que la protection de la nature vous tient à cœur. En ce qui concerne la protection de la faune, je peux vous dire ceci (+ réponse)

Source: Technique adaptée de la communication non-violente de Marshall Rosenberg