

1. La communication non-conflictuelle dans un contexte interculturel

Questions de cours 3: Comment apprendre à communiquer de manière non-conflictuelle dans un contexte interculturel ? Comment tirer parti (de bonnes leçons) d'une situation conflictuelle et complexe où diverses cultures et plusieurs langues coexistent à travers la pratique de cette méthode de communication qui devrait favoriser avant tout l'intercompréhension, une relation constructive et la coopération en dépit de la Différence culturelle entre autres ?

Comment éviter ou dépasser les situations de tension qui virent à des conflits violents dans certains cas (que ça soit au travail, lors des études ou dans la vie culturelle, sociétal ou privée), ou apprendre à travers les conflits existants à changer ou construire des relations avec les 'autres en se basant sur les valeurs et la culture de l'écoute empathique, du respect, et de l'aide de l'autre.

Peut-on optimiser nos relations : sociales et professionnelles pour pouvoir vivre et travailler «en paix»?

Les exercices et exemples proposés (vous en trouverez quelques-uns plus bas) sont tirés d'un module du cours que j'ai suivi dans le cadre d'une formation centrée sur les compétences relationnelles, organisationnelles et managériales en entreprise dispensée par Dr Michel Dumitrescu¹ que j'ai voulu appliquer à l'entreprise culturelle dans le domaine académique dans lequel on est tous impliqué tous.

A retenir absolument: **On a tous appris à parler, mais ça ne signifie pas qu'on sait communiquer.**

Communiquer c'est vouloir dire et non pas dire. Je mets toujours en avant ce que je veux dire à mon interlocuteur en m'impliquant et s'adressant directement à lui.

Les actes de la communication non-conflictuelle dans un contexte interculturel

La communication non-conflictuelle peut être actée en quatre étapes successives que j'ai pu expliciter en présentiel et voudrai exemplifier ensemble à distance.

- 1) Observation
- 2) Expression du ressenti
- 3) Expression du besoin
- 4) Demande

¹ Dumitrescu Michel, "La communication non-violente au travail" cours du 8 avril 2021.

La formulation d'une observation

Une des premières difficultés que vous allez rencontrer en apprenant cette technique est le besoin de l'objectivité. En effet, pour observer, il est impératif de ne pas juger l'interlocuteur et – surtout – de ne pas tirer des conclusions. Je suis conscient que ce n'est pas simple, mais sachez que vous pouvez y arriver avec un peu de recul (et d'exercice). Si on regarde de plus près le processus d'observation tel qu'on le pratique (même inconsciemment), on voit tout de suite qu'on est en train d'observer et en **même temps d'interpréter, de juger**, etc. Certes, c'est « logique » ou « normal » de juger, mais il ne faut surtout pas se fier au résultat, puisqu'il s'agit de votre **jugement qui ne peut être que subjectif**. Je vous rappelle que le jugement dépend de beaucoup de choses qu'on nous a inculquées pendant l'enfance, en bref cela veut dire que la manière de juger est directement liée à la culture, par exemple :

au Japon, la couleur blanche est un signe de deuil, mais en Europe la robe de la mariée est blanche... En Algérie, l'invité est accueilli pendant 3 jours, en France par exemple on est invité pour un repas ou une nuitée à la limite dans la majorité des cas. Vous avez plein d'autres exemples ?

En même temps, si vous jugez votre interlocuteur, vous risquez de lui communiquer votre conclusion et cela va vous mener dans un conflit. Essayons d'expliquer à travers des exemples empruntés au monde académique qu'on connaît tous):

« J'ai remarqué que ton chapitre de thèse n'est pas fini » est préférable à « Tu n'as toujours pas fini d'écrire ton chapitre » qui peut être immédiatement assimilé à une critique du genre « Tu es trop lent » ou bien « C'est ta faute », etc.

« Tes papiers ne sont pas classés en ordre » sera mieux que dire « Tu laisses traîner tes papiers partout »

Enfin, « J'ai remarqué que tu as moins de résultats des expériences cette semaine » est mieux que « Tu n'es pas assez assidu dans ton travail »

Avez-vous remarqué le « jugement » dans les exemples ci-dessus ?

Exercices pratiques :

Il faut donc être capable d'observer sans juger. Voici quelques exercices qui vont vous aider à faire la distinction entre observation et évaluation. Essayez de distinguer parmi les affirmations suivantes celles qui sont des observations de celles qui sont des observations accompagnées d'évaluations.

Je discuterai avec vous de vos réponses par mail (dans le cadre de l'évaluation continue pour le compte du S.2).

- 1) Elle s'est fâchée contre moi sans aucune raison.
- 2) Hier, il n'a pas fini ses devoirs.
- 3) Elle ne m'a pas demandé mon opinion.
- 4) Mon frère est quelqu'un de bien.
- 5) Il parle trop.

- 6) Elle est agressive.
- 7) Cette semaine, il est arrivé toujours le premier au bureau.
- 8) Il ne se brosse pas souvent les dents.
- 9) Elle m'a dit que ma chemise n'est pas de la bonne couleur.
- 10) Lorsqu'on parle, ma tante se plaint toujours.

Lorsque vous observez, faites attention à l'identification de la nature du conflit (on a parlé de ça pendant les séances présentielle, mais je vous le rappelle). On distingue donc:

Conflit d'intérêt: Une personne a plusieurs intérêts qui peuvent être en opposition avec ceux des autres, ce qui peut affecter la motivation du groupe.

Lutte pour le pouvoir: Chacun essaye d'augmenter son pouvoir sur les autres.

Conflit relationnel: Les personnes n'ont pas la même notion pour caractériser leur relation.

Conflit émotionnel: Les personnes ont des sentiments opposés.

Conflit culturel: Les personnes ont des vues, des valeurs, des pensées ou bien des manières de vivre différentes.

Vous pourrez mieux résoudre les problèmes en étant capable de les identifier. Toutefois, il **n'y a pas de solution unique**, il faudra vous adapter à la situation en utilisant votre jugement et votre intelligence. Enfin, un conseil que je juge utile:

Ne restez pas dans une lutte pour le pouvoir ou autre type de conflit si vous n'avez pas l'intention réelle de communiquer vos observations. Ce n'est pas la peine de perdre votre temps...

2. Expressions du ressenti

Il s'agit d'une étape en deux temps:

L'identification de mon ressenti suivie de l'expression de celui-ci. Il est très important de faire l'effort nécessaire pour identifier mon ressenti. La liste des ressentis (ou – si vous voulez – des sentiments) est presque infinie. Parmi eux: surprise, curiosité, peur, tristesse, frustration, envie, ... Une fois que j'ai identifié mon ressenti, il faut que je le partage avec mon interlocuteur, chose qui peut paraître difficile au début. Toutefois, si je partage mon ressenti, mon interlocuteur peut adapter son comportement et – surtout – me comprendre mieux. En même temps, il faut aussi laisser l'autre exprimer son ressenti.

Par modestie ou par peur du jugement des autres, on peut avoir des difficultés à dévoiler son ressenti. Passez outre votre peur, c'est le premier pas pour trouver la solution qui va être mutuellement acceptable. En **cachant ce que vous ressentez, vous ne faites que remettre à plus tard le problème. Et**, croyez-moi, il va réapparaître bien vite...

Quelques exemples de formulation:

J'ai remarqué que ton chapitre de thèse n'est pas encore fini et ça m'ennuie parce que ... (j'aimerais que tu ne sois pas en crise de temps, etc)

Je vois que tes papiers ne sont pas classés en ordre et ça me fait craindre ... (qu'on va avoir du mal à les retrouver à temps, etc)

J'ai remarqué que tu as moins de résultats des expériences cette semaine, et j'ai peur ... (qu'on ne va pas pouvoir les obtenir avant la soutenance, etc)

3. Expressions du (des) besoin(s)

On est habitués (et aussi éduqués) à penser que nos émotions et/ou notre attitude sont le résultat direct d'un événement (un fait, un acte, une conduite, un comportement) ou d'une situation. Malheureusement, on oublie souvent que nos besoins constituent le lien entre notre ressenti et le comportement des autres. Il est important de pouvoir identifier, accepter et exprimer nos besoins ainsi que notre ressenti.

Je partage l'avis de Dr... qui m'a dispensé cette formation qu'il est important de s'observer soi-même pour arriver à cette capacité d'identification de nos besoins. Cette expression peut provoquer un «effet miroir» chez l'interlocuteur et ainsi augmenter son empathie envers nous. Bien entendu, une fois que l'empathie est présente, il est beaucoup plus facile de trouver un terrain d'entente. La communication **non-conflictuelle** est inconcevable en absence d'échange et d'écoute avec empathie des besoins de l'autre.

Quelques propositions de formulation :

J'ai remarqué que ton chapitre de thèse n'est pas encore fini et ça m'arrangerait de pouvoir le lire ce soir puisque je vais avoir un peu de temps libre... etc

Je vois que tes papiers ne sont pas classés en ordre et ça m'arrangerait de pouvoir les retrouver facilement puisque j'ai besoin de sérénité avant de les présenter... etc

J'ai remarqué que tu as moins de résultats des expériences cette semaine et je serais beaucoup moins stressé avant ta soutenance si....etc

Il est assez commun d'avoir peur d'exprimer ses besoins. Encore une fois, l'éducation reçue pendant l'enfance (il ne faut pas ennuyer les grandes personnes, etc) ou la timidité ou bien la difficulté de savoir quel mot faut-il employer en constitue(nt) la (les) causes. Pour que le tableau soit un peu plus complet, je rajouterai la peur d'être critiqué ou d'être mal compris.

4. Communiquer une demande

Enfin, la dernière étape : après avoir communiqué l'observation (sans jugement), le ressenti et le besoin personnel, il est temps de demander sans pour autant imposer. Il **est indispensable que la demande soit ouverte et négociable**. Sinon ça ne va rien vous apporter (ce que vous voulez est la coopération, pas l'obéissance, rappelez-vous...). Il ne faut pas se montrer agressif, autoritaire menaçant ou bien essayant de manipuler votre interlocuteur. Sinon, vous allez générer de la peur ou de la frustration, ce qui va tout gâcher.

Quelques exemples de formulation :

J'ai remarqué que ton chapitre de thèse n'est pas encore fini et ça m'arrangerait de pouvoir le lire ce soir puisque je vais avoir un peu de temps libre. Pourrais-tu le finir avant que je parte?

Je vois que tes papiers ne sont pas classés en ordre et ça m'arrangerait de pouvoir les retrouver facilement puisque j'ai besoin de sérénité avant de les présenter. Peux-tu les classer convenablement ?

J'ai remarqué que tu as moins de résultats des expériences cette semaine et je serais beaucoup moins stressé avant ta soutenance si on avait tous les résultats. Peux-tu accélérer un peu le rythme ?

N'oubliez pas que pour être entendue **la demande doit être : Active et positive. Il faut demander ce que vous voulez, et non pas ce que vous ne voulez pas. Explicite et complète. Il ne faut pas qu'il y ait des mésinterprétations. Simple, précise et claire.** Il faut que la demande soit bien comprise.

Dépourvue de toute forme d'autoritarisme. Ne dites surtout pas «tu dois», «tu es obligé de le faire», etc.

L'écoute des remarques des autres avec bienveillance et sans jugement constitue la «clé» d'une communication favorisant l'intercompréhension et une relation constructive.

Que faire si ...

Bien entendu, la vie est toujours différente de la théorie. Par conséquent, vous trouverez plus bas un certain nombre de situations qui «ne collent pas» à ce que vous avez lu jusqu'ici, ainsi que des suggestions sur la marche à suivre.

L'interlocuteur est malhonnête:

Calmement, posez des questions supplémentaires pour le faire parler et identifiez ses contradictions (les gens malhonnêtes finissent toujours par se contredire...). Ensuite, faites-lui savoir que son attitude n'est pas compatible avec la recherche d'une solution. Réexprimez clairement vos besoins.

L'interlocuteur vous critique systématiquement :

Accueillez calmement les critiques. Écoutez votre interlocuteur sans l'interrompre et essayez de comprendre sa vraie intention. Refusez d'être rangé d'office dans une catégorie et demandez des preuves concrètes, tout en reconnaissant vos torts (si vous en avez) et répondez aux critiques infondées.

L'interlocuteur est agressif :

Restez calme. Écoutez, mais ne montrez aucune indulgence. Prenez le contrôle de la situation sans montrer que vous êtes déterminé à le faire. Essayez de comprendre les raisons de son attitude (incertitude, manque de confiance, besoin de « prestige », la liste pourrait continuer). Laissez-le exprimer sa colère tant que ça reste dans la limite de l'acceptable. Si vous vous sentez insulté ou menacé physiquement, interrompez la conversation. Une fois que sa colère est

retombée, faites-lui savoir que vous n'êtes pas son ennemi, et que vous souhaitez trouver une solution amiable. N'oubliez pas d'utiliser « nous » (et non pas « toi ») pour montrer qu'il doit s'impliquer dans cette recherche de solution.

L'interlocuteur ne participe pas :

Ne pensez pas qu'il s'agit d'une cause perdue et ne baissez pas les bras. Si l'interlocuteur ne participe pas, il se peut qu'il ait du mal à communiquer pour exprimer ses émotions ou bien il est indécis. Posez des questions, rassurez-le, et encouragez-le à participer sans pour autant l'obliger à le faire.

L'interlocuteur a l'air choqué :

D'habitude, sa première phrase est quelque chose comme : « Je ne le savais absolument pas ! » ou bien « Je n'ai eu aucune idée du fait que ... ». Il se peut qu'il soit sincère, mais il faut aussi prendre en compte qu'il peut mentir. Dans les deux cas, il faut commencer par détailler la situation point par point, en énonçant précisément les faits. Ensuite, s'il est sincère, utilisez la communication non-violente pour l'aider à comprendre.

L'interlocuteur n'est pas cohérent :

Il s'agit d'une personne qui a du mal à organiser et présenter ses idées. Restez calme (c'est difficile quelque fois). Essayez de diriger la conversation vers les objectifs communs tout en prenant soin de faire des pauses pour reformuler ensemble les bonnes idées, ça va l'aider pour la suite. Essayez aussi de le rassurer, gardez et montrez votre confiance en vous-même.

L'interlocuteur focalise sur lui-même :

C'est donc une personne qui se plaint, qui met en exergue ses efforts et ses besoins mais qui ne va pas prendre en compte ni vos besoins ni vos efforts. Il ne vous écoute pas, et la solution qu'il propose est la seule qu'il va accepter. Ne perdez pas votre patience et insistez sur le besoin de trouver une solution ensemble. Quelques fois il va vous presser d'accepter sa solution tout simplement « pour ne pas perdre du temps », ce que vous ne devez surtout pas faire. Faites-lui savoir que si tout le monde reste figé sur sa propre solution, il n'y aura pas de solution possible.

L'interlocuteur est anxieux :

D'habitude il fera un peu trop d'autocritique puisqu'il a peur de votre réaction. Il faut l'aider à se concentrer sur les faits, pas sur ses propres ressentis. Ceci en adoptant une approche pragmatique, proposant une échéance, une méthode, etc. Montrez-lui que vous lui faites confiance. Si votre message passe, la solution est – pratiquement – trouvée.

L'interlocuteur refuse de parler :

Malheureusement, s'il ne veut pas communiquer avec vous, la relation est impossible puisque vous ne pouvez pas le forcer à vous parler. Essayez quand-même d'apprendre un peu plus en posant des questions. Ne forcez pas les choses.

Pendant toute discussion, gardez votre calme (je vous avais dit pendant les premiers jours de la formation qu'il faut se « dépersonnaliser » au travail...). Remplacez le «tu» par « nous ». Évitez à tout prix de critiquer et/ou de juger. De même, ne donnez pas des ordres. Je n'ose

même pas vous parler de menaces, puisque si jamais vous les utilisez, vous êtes un.e mauvais.e communicant.e.

Comportements à éviter

Si vous voulez que la technique de la communication (non-violente) fonctionne, vous devez éviter soigneusement :

Le déni du conflit.

Si vous niez l'existence du conflit vous allez donner soit l'image d'une personne trop fière (« Je suis un trop bon manager pour qu'un conflit apparaisse dans mon équipe ») soit l'image de quelqu'un qui a peur du conflit (« Je ne veux pas entendre les disputes »). Le conflit va refaire surface certainement. Acceptez-le d'abord, avant de chercher la solution.

Abandonner.

Si vous baissez les bras, vous montrez que vous manquez de courage. La conséquence sera que vos collaborateurs vont vous considérer comme « trop gentil » et vous allez perdre l'autorité nécessaire pour résoudre le conflit.

Juger.

Si jamais vous le faites, gardez votre jugement strictement pour vous. Si vous l'exposez, le dialogue sera inévitablement rompu. Par ailleurs, cette attitude n'est pas compatible avec les principes de base de la communication non-violente. Restez donc neutre et basez-vous sur les faits.

Violence psychologique.

Si jamais vous le faites, vous allez donner l'impression que vous vous plaisez dans une atmosphère de conflit. Tenez compte du fait que la violence appelle la violence, et que les autres vont vouloir se venger.

Conditions nécessaires pour que la communication (non-conflictuelle) puisse avoir lieu

L'interlocuteur **doit vouloir parler et écouter avec attention. Vous devez être sincère envers vous-même pour identifier votre ressenti et votre besoin. L'interlocuteur et vous devez avoir le désir de dialoguer, discuter d'un sujet et de coopérer.**

En absence des conditions énoncées, la communication est impossible.

Autoévaluation

1. Lisez attentivement chacun des énoncés suivants. Imaginez-vous que c'est quelqu'un que vous connaissez qui vous parle. Parmi les choix proposés, encerclez celui qui s'approche le plus de ce que vous pourriez répliquer à la personne.

A. J'en ai vraiment marre de travailler comme un fou tous les jours. J'ai l'impression qu'on n'apprécie pas mon travail. Je ne sais plus quoi faire pour les satisfaire.

1. Sur quoi te bases-tu pour penser qu'on n'apprécie pas ton travail ?

2. Mais non, tu t'en fais pour rien. Je suis certain qu'ils t'apprécient.
3. Si j'étais toi, j'irais vérifier ce qu'ils pensent vraiment de toi.
4. Tu en as marre parce que tu as l'impression qu'ils n'apprécient pas ton travail...
5. Je crois que tu penses trop à ce qui ne va pas et pas assez à ce qui va.
6. Tu as sans doute fait quelque chose de pas correct pour te sentir ainsi.

B. La semaine dernière, j'ai fait une super vente et j'étais très fier de l'annoncer à Jacques, mon gérant des ventes. Mais deux jours plus tard, la vente a été annulée et je n'ai encore rien osé dire à Jacques...

1. Quoi, tu ne lui a encore rien dit; mais qu'est-ce-que tu attends ?
2. Il faut que tu ailles le voir le plus vite possible pour lui dire...
3. Tu n'oses pas dire à Jacques que la vente a été annulée.4. Ce n'est pas grave, tu lui diras le moment venu.
5. C'est parce que tu as peur de Jacques que tu ne lui a rien dit.
6. Ah oui ! À combien s'élevait la transaction ?

Référence : Coaching Journal Questionnaires-Tests BAO Group 8

C. Ça fait trois ans que je rêve d'un poste comme celui qu'on vient de m'offrir. Mais je n'arrive pas à leur donner une réponse. Je n'arrête pas de me dire que c'est ce que j'ai toujours voulu. Malgré tout, je ne me décide pas.

1. Tu n'arrives pas à prendre ta décision même si c'est ce que tu as toujours voulu.
2. Quel type de poste t'a-t-on offert ?
3. Tu devrais bien y réfléchir car ce n'est pas tous les jours qu'on se voit offrir ce à quoi on a toujours rêvé. Combien de gens voudraient être à ta place?
4. À mon avis, tu as peur de t'engager; c'est pour ça que tu ne te décide pas.
5. Je te comprends ; c'est loin d'être facile, mais tu verras, un jour, la réponse te viendra clairement.
6. Tu devrais aller réfléchir quelques jours seul.

D. J'ai beau lui répéter 25 fois par jour de ne pas laisser les dossiers importants ouverts sur son bureau... je ne sais plus comment lui faire comprendre. Ça me met en rogne (en colère) de le voir aussi insouciant.

1. C'est dommage que tu ne sois pas capable de t'affirmer plus. 2. Tu devrais lâcher prise et essayer de te sentir mieux.3. Cesse de t'en faire... il finira par comprendre.4. Pourquoi est-ce si important qu'il range ces dossiers ?
5. Tu es fâché lorsque tu vois les dossiers exposés sur son bureau.
6. Je crois que tu as un problème de leadership.

E. Mardi dernier, 12 personnes ont reçu une lettre de congédiement. Le patron m'a convoqué à son bureau lundi prochain. Merde, ça fait 25 ans que je me démène pour cette entreprise et c'est comme ça qu'on me remercie !

1. Pourquoi crois-tu qu'il te convoque pour te congédier ? 2. Tu exagères ! Tu ne sais même pas pourquoi il te convoque. 3. Je sais ce que tu vis, car moi aussi je me sentirais comme toi dans les circonstances. 4. Je sens que tu as vraiment peur de perdre ton travail. 5. Tu appréhendes d'être congédié toi aussi. 6. Je te suggère de prendre les devants et d'essayer de savoir pourquoi il te convoque.

F. Aujourd'hui, j'ai eu une drôle d'impression. Notre bon client était très froid. Ce n'est vraiment pas son habitude. Je crains qu'il ne nous laisse tomber...

1. Tu devrais peut-être l'appeler pour vérifier si tout va bien.
2. Ne t'en fais pas, s'il est votre bon client, c'est qu'il est satisfait de vos services.
3. Tu dis cela parce que tu te sens menacé.
4. Si je comprends bien, ton impression face à son attitude te fait craindre qu'il cesse de faire affaire avec vous.
5. As-tu fait quelque chose qui aurait pu l'irriter à ce point ?
6. Tu sais, dans la vie, les choses ne vont pas toujours comme on le voudrait.

G. Je sais que je dois prendre le téléphone et prospecter, sinon, je n'obtiens aucun rendez-vous et donc, je ne vendrai rien. Mais je n'arrive pas à me motiver. Tu sais, ce n'est pas évident de se faire envoyer promener dix fois par jour.

1. Je crois que cette perte de motivation vient du fait que tu as peur du rejet.
2. Tu as bien compris ; un bon vendeur doit faire au moins 20 appels téléphoniques par jour s'il veut réussir.
3. Que te disent les gens qui t'envoient promener ?
4. Essaie de te fixer deux heures par jour, par exemple tous les matins en arrivant au bureau. Ensuite, tu te sentiras mieux tu verras. C'est juste un coup à donner.
5. Ça te démotive de te faire envoyer promener souvent...
6. Ah tu sais, je te comprends vraiment. Je déteste aussi prospecter. Mais il ne faut surtout pas lâcher.

Référence : Coaching Journal Questionnaires-Tests BAO Group 10

2. Vous vous trouvez en désaccord avec quelqu'un. Comment réagissez-vous ? Soulignez les répliques qui vous correspondent. Justifiez vos choix en fonction de la situation (travail, études), le comportement de votre interlocuteur et de votre intérêt.

- Je cherche à avoir le dernier mot.
- Je cherche le compromis avec l'autre personne.
- Je tourne en dérision, je blague.
- Je garde le silence.
-
- Je lui fais comprendre que je n'aime pas son comportement.
- Je demande de l'aide à d'autres personnes.
- Je demande des conseils à d'autres personnes.

- Je menace, j'utilise le chantage.
- J'attaque verbalement l'autre personne.
- J'exprime mes sentiments (colère, tristesse...).
- Je laisse gagner l'autre personne.
- Je laisse les décisions pour plus tard.
- Je veux une solution tout de suite.
- Je cède autant que je peux, mais je remets l'autre personne à sa place.
- Je pleure, je m'apitoie sur mon sort.
- Je ne dis rien, mais je vais pleurer dans mon bureau. Je me fâche et je déclare que les choses sont injustes.

3. Analysez vos réponses pour identifier vos points faibles.

4. Notez plus bas votre ressenti en entendant : Violence, Conflit, Agression ?

.....

3. Pratique :

Imaginez que vous êtes en conflit avec quelqu'un et répondez aux questions suivantes :

Quelle est la raison pour laquelle les deux parties se sentent obligées de parler ?

.....

Quel est le ressenti de chacun ?

.....

Vos émotions reflètent vos besoins. Lesquels ? Ne rejetez pas la faute sur l'autre...

.....

Que faut-il que chacun fasse pour obtenir satisfaction ? Êtes-vous capable de le faire (sans utiliser des menaces ou manipuler psychologiquement l'autre)?

.....

5. Pour voir si vous avez compris et pour avancer :

Complétez la grille :

Je suis capable	Oui	Non	Savoir-faire à acquérir (à apprendre en pratique en communicant)
<p>Aborder calmement le conflit.</p> <p>Faire la distinction entre observation et évaluation (jugement).</p> <p>Identifier mon ressenti et mon besoin.</p> <p>Formuler une demande claire et réaliste.</p> <p>Oser me confronter à l'autre.</p> <p>Inviter l'autre personne à discuter.</p> <p>Accepter ce que l'autre personne me dit.</p> <p>Écouter l'autre personne avec empathie.</p> <p>Comprendre les demandes des autres.</p> <p>Faire la différence entre la personne et son comportement.</p> <p>Affronter la violence physique ou morale.</p> <p>Modifier mon point de vue en concordance avec la réaction des autres.</p>			