

MIEUX GÉRER VOS RELATIONS
AVEC LES AUTRES
AUX MOMENTS DÉCISIFS ET
DÉLICATS AVEC
CES PLANS D'ACTION

Evelyne MANDESSI BELL

2007

<http://www.improve-your-relationships-with-others.com>

PRÉFACE

Les relations humaines ont un cycle de vie qui commence à leur naissance et s'achève à leur mort par la séparation.

L'expérience montre que nous sommes souvent démun(e)s pour faire face à certains temps forts des relations humaines, à commencer même par leur démarrage où certaines bases peuvent être mal posées.

Après une brève revue des éléments fondamentaux des relations humaines et des particularités de ces temps forts, ce livre vous propose des outils pour mieux les gérer, avec un petit bonus en ce qui concerne certaines catégories de "personnes difficiles" telles que les féru(e)s de travail ...

Vous trouverez dans cet ouvrage notamment :

- des *développements condensés* sur ces étapes cruciales et sensibles des relations humaines pour savoir les appréhender,
- des *schémas récapitulatifs et tableaux* retraçant ou résumant l'essentiel de ce qu'il vous faut retenir,
- des *fiches pratiques, check-lists* points de repères indispensables et outils d'aide à la décision pour agir efficacement.

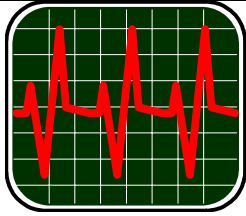
Afin de faciliter la consultation de l'ouvrage, le/la lecteur/trice a un accès direct à l'information recherchée grâce à :

- un *Sommaire Général* p. 3, où figurent tous les thèmes traités dans l'ouvrage,
- des *sommaires spécifiques* où sont recensés les divers sujets abordés dans les subdivisions de l'ouvrage,
- une **Table des schémas récapitulatifs et tableaux** p. 57,
- une **Table des fiches pratiques et check-lists** p. 58 .

Mon souhait est que, après avoir lu cet ouvrage, *vous soyez mieux outillé(e) pour gérer ces étapes délicates dans vos relations avec les autres.* Bonne lecture !

Evelyne MANDESSI BELL

**LE 2^{EME} MOMENT DECISIF : LES
TURBULENCES DANS LA RELATION**



LE 2^{EME} MOMENT DECISIF :
LES TURBULENCES DANS
LA RELATION

Pourquoi souvent la « mayonnaise relationnelle ne monte pas bien » ou « tourne » P. 19

Fiches pratiques :

L'heure de vérité : passez au scanner vos relations avec une personne qui vous tient à cœur ! P. 21

Êtes-vous prêt(e) à changer de cap pour des relations plus fructueuses ? P. 22

Savez-vous actualiser le canevas des relations qui vous tiennent à cœur ? P. 23

Comment mettre fin à la presbytie et à la cécité dans le cadre de vos relations avec les autres ? P. 24

**Vous voulez améliorer une relation dont vous n'êtes pas satisfait(e),
Votre plan d'action P. 25**

POURQUOI SOUVENT LA « MAYONNAISE RELATIONNELLE NE MONTE PAS BIEN » OU « TOURNE »

Souvent, la « mayonnaise relationnelle » ne monte pas bien parce que l'un de ses ingrédients de base manque, ou elle « tourne » quand l'un de ces ingrédients, présent au départ, a changé ou disparaît par la suite. Quelques exemples :

► **Pas ou plus d'interlocuteur/trice en face** : il n'y a plus de relation humaine lorsqu'il n'y a plus d'interlocuteur/trice en face. Cette réalité est très subtile car le/la fameux/se interlocuteur/trice est parfois devenu(e) totalement « transparent(e) », bien que présent(e) physiquement, lorsque la dictature du monologue s'est installée... Parfois nous sommes tellement habitués à nous écouter parler en faisant semblant d'écouter l'autre que nous ne nous rendons même pas compte du monologue que nous lui imposons jusqu'au jour où il/elle prend la poudre d'escampette... Et le « cinéma » s'arrête là.

► **Besoins non satisfaits**. Les besoins réciproques doivent être réellement connus (*) et satisfaits dans le cadre de relations qui entendent s'inscrire dans la durée. Les a priori sur les besoins de l'autre (« *Oh ! Il/elle a juste besoin de ...* ») sans se soucier de ses besoins réels n'ont pas de place dans un tel contexte.

► **Objectifs** : cet autre paramètre également pris à titre d'exemple n'appelle pas non plus de remarques particulières. Lorsque les objectifs sont inexistants (**), non exprimés, mal formulés, ou pas écoutés (« surdité relationnelle »), la relation ne peut tout simplement pas progresser, faute de « direction » à suivre.

► **Communication** : lorsque la communication est coupée, un mur s'installe et la relation périclite, puis meurt ... Pour améliorer la communication et amorcer le dialogue, il faut alors bien évidemment chercher à comprendre les causes du mécontentement de l'interlocuteur/trice, en lui posant des questions ouvertes l'incitant à s'épancher et en l'écoutant attentivement (***). Les questions ouvertes peuvent être posées de plusieurs manières, mais doivent commencer par les termes « que », « qui », « quand », « comment », « pourquoi », obligeant la personne à donner une réponse détaillée. Exemple :

(*) les vôtres et ceux de l'autre. Relevons qu'en matière de besoins propres, certains individus se retrouvent parfois dans la situation délicate où eux-mêmes, ne connaissant pas réellement leurs besoins souvent calqués sur ceux des autres (parents, voisins, amis etc.), ne sont pas en mesure d'exprimer leurs attentes.

(**) notamment quand vous ne savez pas ce que vous voulez

(***) une écoute attentive (« *écoute active* ») permet, en même temps que le recueil d'informations précieuses, le rétablissement de la confiance puisque écouter est une forme de reconnaissance de l'autre. Un moyen de rassurer l'autre sur l'attention que nous lui prêtons est d'amplifier les effets de l'écoute par quelques gestes et attitudes appropriés :

(suite de la note au bas de la page suivante)

Mieux gérer vos relations avec les autres aux moments décisifs et délicats avec ces plans d'action

La série de questions :

Quelle est la cause de la situation présente ? Quel est ton sentiment sur la question ?
A qui incombe la faute ?
Comment pouvons-nous résoudre ce problème ensemble ? etc....

Qui ?

Quoi ?

Comment ?

Où ?

Quand ?

Pourquoi ?

constitue souvent un canevas de questionnement efficace pour :

- aider quelqu'un à exposer une situation, à formuler une doléance ou une demande
- ou pour s'exprimer soi-même de façon complète et claire dans de telles circonstances.

(***) suite de la note de bas de page

- regarder l'autre bien en face,
- maintenir une posture ouverte (pas de bras croisés),
- hocher la tête de temps en temps en signe d'approbation en ponctuant avec des « *oui* », « *je vois* », « *en effet* » ..., signes de « l'écoute active ».

L'écoute active peut être renforcée par la *reformulation* consistant à faire écho en miroir aux propos de l'autre en les résumant « *si j'ai bien compris...* ». Votre interlocuteur se détend et change d'état d'esprit puisqu'il se rend compte qu'il est suivi et qu'en outre il reconnaît/retrouve ses messages.



L'HEURE DE VÉRITÉ.
PASSEZ AU SCANNER VOS RELATIONS AVEC
UNE PERSONNE QUI VOUS TIENT À CŒUR !



Bien des choses dites ou rappelées jusqu'ici sont des évidences vieilles comme le monde que vous connaissez, mais qui restent malheureusement souvent dans le grenier de votre tête ... Et pourtant ! Que ne gagnerait-on pas à les prendre effectivement en compte dans notre quotidien !

La lecture de ce livre pourra peut-être être l'occasion pour vous de faire une honnête rétrospective de certaines de vos relations avec les autres, au cours de laquelle, vous ferez peut-être aussi quelques découvertes. Passez tout de suite une ou deux de vos relations importantes au scanner (par exemple celle avec votre meilleur(e) ami(e), votre conjoint(e) ou compagnon) et examinez ensuite honnêtement les réponses que vous avez vous-même données.

1. Réunissez-vous vraiment le quorum minimum pour que l'on puisse parler de « relation » entre vous ? En d'autres termes, êtes-vous réellement deux personnes dans cette relation et non chacun « sur sa petite planète » ?

A Nous sommes bien deux B En fait chacun est sur sa petite planète

2. Connaissez-vous réellement vos besoins/attentes et objectifs respectifs dans cette relation, ou cette donnée a-t-elle été purement et simplement mise entre parenthèses, votre relation ayant démarré dans un cadre informel ? Répondez honnêtement.

A Nous connaissons mutuellement nos attentes et objectifs B La question ne s'est même pas posée, l'informel règne

3. Si vous avez abordé la question des attentes et objectifs, quels étaient-ils ?

Mes attentes : _____

Celles de _____ : _____

Mes objectifs : _____

Ceux de _____ : _____

4. Aviez-vous établi un consensus pour les satisfaire ou avez-vous laissé cette question de côté ? A Oui B Non

5. Chacun a-t-il respecté ses obligations et si non, qui ne les a pas respectées ?

A Oui B Non. Non respect par _____

6. Y-a-t-il dans l'ensemble une réelle communication entre vous ? A Oui B Non

7. Qu'avez-vous donné et reçu dans le cadre de cette relation depuis son démarrage ?

Ce que j'ai reçu : _____

Ce que l'autre a reçu : _____

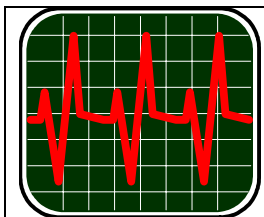
8. Ce que chacun a reçu est-il conforme aux attentes respectives et le bilan vous paraît-il équilibré ou au moins satisfaisant, si non qui est lésé(e) ? Restez honnête.

A Oui, ceci est conforme et le bilan est équilibré/satisfaisant B Non. Personne lésée _____

Si à l'issue de ce test, vous n'avez pas trouvé le bilan de cette relation satisfaisant et que vous ne voulez pas en rester au simple constat, utilisez les outils d'aide à la décision et à l'action pour changer cette situation.

NB. N'hésitez pas à utiliser ce test chaque fois que vous avez besoin de faire le point sur une relation.

**LE 3^{EME} MOMENT DECISIF :
LA FIN DE LA RELATION**



LE 3^{EME} MOMENT DECISIF :
LA FIN DE LA RELATION

§ 1. Prévenir vaut mieux que guérir	P. 29
A.. Qu'est-ce qu'un conflit ?	P. 29
B. Typologie des conflits selon leur origine	P. 29
C. Le cycle de vie d'un conflit	P. 29
§ 2. Apprendre à mieux gérer les conflits	P. 30
A. Prévenir les conflits, savoir en détecter les signes	P. 30
B. Les attitudes face aux conflits	P. 30
C. Dynamique de la résolution des conflits	P. 31
Schéma. Le cycle de vie d'un conflit	P. 29
Tableaux. Les comportements face aux conflits	P. 30
Les diverses postures dans la résolution des conflits	P. 31
Fiches pratiques.	
Savez-vous détecter la présence de nuages dans vos relations avec les autres ?	P. 34
A quel type appartenez-vous lorsque vous devez mettre fin à une relation ?	P. 35
Savoir mettre fin à une relation	P. 36
A méditer. Réflexion sur les conflits	P. 33
Plan d'action. Au cas où vous voudriez rétablir une relation rompue en repartant sur de meilleures bases : votre plan d'action	P. 38

Mieux gérer vos relations avec les autres aux moments décisifs et délicats avec ces plans d'action

Les relations humaines cessent rarement brutalement du jour au lendemain. Elles sont souvent précédées de turbulences plus ou moins bien gérées.

§ 1. PREVENIR VAUT MIEUX QUE GUERIR

A. Qu'est-ce qu'un conflit ?

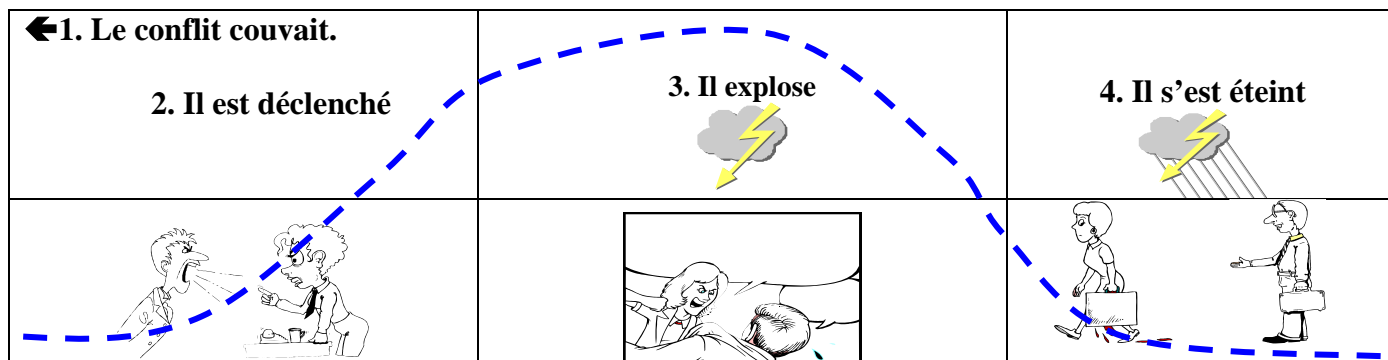
Il diffère d'un simple incident ou d'une crise. Peu nombreux sont ceux qui acceptent que les conflits font en fait partie de la vie car ils considèrent qu'ils sont « une mauvaise chose » à éviter à tout prix. Or les conflits sont des phénomènes incontournables de la nature en général et du milieu humain en particulier. Ils peuvent par ailleurs selon le cas, être une excellente occasion de nous obliger à reconnaître l'existence de l'autre, de nous remettre en question et d'ajuster les règles du jeu de nos relations avec les autres.

C. Le cycle de vie d'un conflit

Comme tout élément d'une relation humaine, un conflit évolue de manière cyclique : il couve, se déclenche, explose puis s'éteint :

. soit *sur une note positive* lorsque les parties sont parvenues à clarifier la situation et à dissiper les malentendus etc. .

. soit *sur une note négative* s'il a été mis fin à la relation.



► **Autres évolutions des conflits.** Outre le *caractère cyclique* de son évolution, un conflit peut connaître d'autres formes d'évolutions. Il peut en effet s'étendre (« *faire tâche d'huile* »). Un conflit peut par ailleurs évoluer à la faveur de facteurs aggravants parmi lesquels :

- . des tierces personnes venant l'exacerber (« *mettre de l'huile sur le feu* »),
- . la peur pour l'une ou l'autre partie de perdre la face,
- . certains raisonnements stéréotypés (« *j'ai raison, l'autre a tort* », « *je suis dans mon bon droit* » etc.).

Relevons enfin que si un conflit dure longtemps, il peut parfois perdre de son intensité et sembler éteint, mais se rallumer ultérieurement à la moindre étincelle.

§ 2. APPRENDRE À MIEUX GÉRER LES CONFLITS

Pour mieux gérer les conflits, il importe de savoir en détecter les signes avant-coureurs (A), connaître les attitudes susceptibles d'être adoptées par les protagonistes dans de telles situations (B) et maîtriser la dynamique de résolution des conflits (C).

A. Prévenir les conflits. Savoir en détecter les signes avant-coureurs

Un conflit n'éclate jamais d'un seul coup. Il est généralement précédé d'incidents ou de crises dont le conflit n'est que la manifestation du développement. Apprendre à mieux gérer les conflits dans nos relations avec les autres impose donc de savoir en détecter les signes précurseurs (*) et d'en tirer les conséquences afin de circonscrire la situation conflictuelle.

La connaissance des diverses postures susceptibles d'être prises par les protagonistes aux conflits est une autre donnée importante en ce domaine.

B. Les comportements face aux conflits

Les situations conflictuelles engendrent généralement tensions et stress puisqu'il y a rupture de communication. Lors de ces épreuves de force et compte tenu du déficit de communication, toutes sortes de réactions sont observées (arrogance, impatience, agressivité etc.), qui sont parfois même différentes selon la personne en face et le contexte (**). Quelques exemples d'attitudes-types face aux conflits :

Types de comportements	Caractéristiques
<i>Les comportements passifs</i>	Ce sont des comportements de fuite : en retrait car ayant peur du conflit, la personne préfère s'en remettre à la décision de l'autre (« ça ne changera rien » « de toutes façons, ça a toujours été comme ça ... » etc.).
<i>Les comportements manipulateurs</i>	Se disant qu'il peut manoeuvrer les autres sans qu'ils s'en aperçoivent, en fonction de la situation sur le terrain, de la personne en face et des circonstances, cet individu : <ul style="list-style-type: none">. intimide ;. encense ou critique férocement ;. parle par sous-entendus ou sous forme de rumeurs,. tient des discours différents selon les personnes etc.
<i>Les comportements assertifs</i>	Ayant une image claire de la situation et de leurs idées sur la question qu'elles font connaître sans agressivité, ce type de personnes positives s'attelle à négocier en recherchant la meilleure solution pour tout le monde.

(*) voir la Fiche pratique p. 34.

(**) un même individu peut, dans des situations conflictuelles aux caractéristiques similaires, avoir une attitude manipulatrice face à son épouse, passive face à son meilleur ami et agressive face à ses collègues.