

10. Communiquer, écouter, reformuler



Gestion de conflit

OBJECTIFS

- Etablir des relations de confiance.
- Apprendre à écouter activement.
- Prévenir les conflits par une bonne communication.

MATERIEL

Aucun, si ce n'est des chaises pour s'asseoir en cercle.

NOMBRE DE PERSONNES

Ce nombre est théoriquement illimité, puisque les participants vont constituer des groupes de 3. Si le nombre total n'est pas un multiple de 3, on peut faire un groupe de 4 ou 2 groupes de 2.

DUREE

30 mn pour les exercices proprement dits, 1 heure en tout.

DEMARCHE

- Consignes 1. 5'
- Exercice 1. 15'
- Reprise et consignes 2. 15'
- Exercice 2. 15'
- Reprise. 10'

Consignes

Les consignes sont données en deux temps.

La première consigne est valable pour l'ensemble de l'exercice, voire pour toute la séance si l'on pratique plusieurs exercices, c'est la confidentialité absolue sur tout ce qui sera exprimé. Rien ne sortira du groupe, afin que chacun se sente en confiance.

Consigne de travail : d'abord les participants se répartiront par groupes de 3, sans choisir leurs partenaires, en se tournant simplement vers leurs voisins de droite ou de gauche. L'une des trois personnes commencera par raconter aux deux autres une situation (plus ou moins récente) qui lui a fait du bien, un vécu agréable. Elle devra parler lentement, en s'arrêtant après chaque phrase. Chacun des deux autres restera en silence, mais répètera à l'identique tout ce qu'il entendra, l'intégralité de chaque phrase, dans sa tête. Puis on changera les rôles, chacun s'exprimant à son tour, les deux autres répétant ses paroles intérieurement, en silence.

Exercice 1

Les premières consignes sont mises en œuvre, l'animateur demeure extérieur à l'exercice, restant simplement disponible s'il y a un problème.

Reprise et consignes 2

Une fois le grand groupe reconstitué, l'animateur demande si certaines personnes veulent s'exprimer devant tous pour dire comment elles ont vécu l'exercice. A partir de ces prises de parole, il indique à la fois la difficulté de l'exercice (qui peut être stressant pour certains) et son intérêt (car celui qui répète silencieusement à l'identique est obligé de se concentrer sur ce qu'il entend).

Il donne ensuite les consignes du second exercice. Les participants vont de nouveau se mettre par petits groupes de 3, mais en changeant la composition par rapport à l'exercice 1. Une personne va alors raconter aux deux autres une situation (plus ou moins récente) qui l'a fait souffrir, un vécu douloureux. Après plusieurs phrases, l'une des deux autres personnes va reformuler ce qu'elle a entendu, c'est-à-dire va redire ce qui a été dit avec d'autres mots, avec ses propres mots à elle. La troisième personne va rester en silence, mais sera témoin de cette reformulation. On changera ensuite les rôles pour que chacun puisse s'exprimer, et que chacun puisse reformuler.

Exercice 2

Les consignes sont mises en œuvre, l'animateur demeure extérieur à l'exercice, restant simplement disponible s'il y a un problème.

Reprise

Une fois le grand groupe reconstitué, l'animateur demande si certaines personnes veulent s'exprimer devant tous pour dire comment elles ont vécu l'exercice, et quelles différences elles voient entre les deux exercices. A partir de ces prises de parole, il souligne la difficulté des deux exercices (auxquels nous ne sommes pas du tout habitués), les avantages et les inconvénients de chaque exercice, mettant en particulier en exergue le triple intérêt de la reformulation : celui qui reformule doit se mettre dans la peau de celui qui s'est exprimé ; celui qui s'est exprimé se sent compris en profondeur si la reformulation est correcte ; il peut aussi ressentir le besoin de s'exprimer à nouveau s'il constate que la reformulation n'est pas tout à fait adéquate. L'animateur peut donc montrer que la reformulation est un outil extrêmement précieux pour améliorer la communication, à la fois en méthode préventive des conflits, et parfois en méthode curative, par exemple dans le cadre d'une médiation.

Remarques

- Ces deux exercices peuvent être réédités un certain nombre de fois, notamment lorsque le grand groupe est assez nombreux, par exemple jusqu'à ce que chacun se soit exprimé et ait été à l'écoute de chacun des autres.
- Cette technique peut créer un climat de confiance très favorable à la vie d'un groupe.