

La communication...pour situations critiques^{3,4}

Premièrement, sous le choc d'une émotion : **S'ABSTENIR DE PARLER.**
Il faut d'abord **DÉSAMORCER LA COLÈRE.**

- Prendre le temps de se calmer (par exemple, prendre trois grandes respirations, se retirer en silence, aller prendre une marche, prendre un bain, écouter de la musique)
- Prendre le temps de réfléchir à ce qui vient de se passer au moment où je reprends mon calme
- Me demander « Qu'est-ce qui me dérange ? » lorsque quelque chose me choque, puis prendre le temps de bien réfléchir la réponse
- Prendre conscience lorsqu'une émotion monte en moi, puis prendre des moyens pour la maîtriser
- Essayer de comprendre ce que l'autre a voulu exprimer.

Quelques trucs pour bien communiquer :

- Parler doucement, clairement et avec respect, en faisant attention à l'autre
- Clarifier ses propres sentiments et ses besoins avant de parler
- Exprimer clairement ses sentiments, ses besoins et ses limites
- Parler au « je »
- Écouter l'autre, avec attention, sans couper la parole
- Clarifier les messages de l'autre, vérifier si on a bien compris
- Accepter les silences; ne pas forcer la communication
- Passer le message directement, pas par des ami·e·s, ni par de « fausses » blagues.

Quelques trucs pour mieux résoudre les conflits :

- Avoir la volonté de résoudre le conflit (volonté partagée de part et d'autre)
- Choisir un moment et un endroit approprié pour résoudre le conflit
- Attendre que la situation soit apaisée, que chaque personne soit calmée
- Régler un problème à la fois
- Parler du comportement qui pose problème plutôt que de la personne
- Parler pour régler la situation, pas pour gagner à tout prix
- Accepter que l'autre voit les choses de manière différente
- Mettre son orgueil de côté
- S'excuser au besoin (en comprenant et en nommant pourquoi je m'excuse)
- Négocier et chercher une solution satisfaisante pour chaque personne (compromis)
- Arrêter la conversation si nécessaire pour la reprendre plus tard.

Cependant, la communication a ses limites !

La communication peut établir un climat propice à la négociation et à l'échange. Toutefois, à elle seule, elle ne peut arrêter les comportements violents d'une personne, car c'est elle-même qui peut modifier son comportement si elle le souhaite vraiment.

³ Inspiré de : Rondeau et al.. (2008). *Projet Les relations amoureuses des jeunes : écouter pour mieux accompagner : Outil « Quelques solutions...pour situations critiques ! »*. En ligne. Repéré à <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/65873>

⁴ Inspiré de : Rondeau et al. (2011). *Trousse premières amours : Outil « Les clés de la communication »*. Direction de la santé publique de Montréal.