



**A – Son intention, p. 1**

**B – Sa mise en œuvre, p. 1**

**C – Les accords, p. 2 à 4**

- 1 – Formation tout au long de la vie
- 2 – Bienveillance pour soi, l'autre et le groupe
- 3 – Confidentialité, discrétion et communication directe
- 4 – Responsabilité
- 5 – Conscience des obstacles à la communication et usage de mon pouvoir

**Les obstacles à la communication, p. 5 à 7**

## A – Son intention

*"Être relié à soi, aux autres et au monde, dans la confiance et le respect, l'accueil des différences"* est l'une des finalités de notre association.

Nous souhaitons aller vers une cohérence plus grande entre cette vision et notre manière, en tant que membres actifs, de l'incarner au quotidien.

L'intention de cette charte est donc de favoriser un climat de liberté et de sécurité pour permettre la connexion et l'efficacité au sein d'une équipe de personnes dédiées à la mise en œuvre d'un projet commun :

- en donnant des repères clairs et connus de tou-te-s sur la manière dont nous souhaitons vivre les relations au sein de l'association ;
- en ouvrant un espace de dialogue conscient sur ce sujet.

Nous avons conscience que nous sommes des personnes différentes les unes des autres et que ces accords ne nous empêcheront pas de vivre des conflits. Lorsqu'ils se présenteront, nous les accueillerons comme des opportunités de faire évoluer positivement et nos consciences et notre système.

## B – Sa mise en œuvre

Pour chacun de ces accords, la personne chargée de la coordination prend le temps d'une discussion approfondie avec chaque nouveau membre.

Chacun-e est responsable d'aborder son vécu de ces accords en réunion d'équipe et de demander de l'aide s'il ou elle rencontre des difficultés à les mettre en pratique.

Nous faisons régulièrement le point à ce sujet en supervision.

Nous approfondissons notre compréhension de ces sujets en formation continue.

Ces accords peuvent être actualisés en cercle général.

# C – Les accords

## 1 – Formation tout au long de la vie

**1 – 1** En toute chose, je suis en apprentissage, notamment dans le domaine de la connaissance de soi et des relations interpersonnelles.

**1 – 2** Je suis motivé-e par le fait de me remettre en question pour continuer à grandir.

## 2 – Bienveillance pour soi, l'autre et le groupe

**2 – 1** Je m'engage à faire de mon mieux, tout en reconnaissant mon droit à l'erreur.

**2 – 2** Les autres font eux aussi, à priori, de leur mieux. Ils ont également droit à l'erreur.

**2 – 3** Je peux me tromper lorsque je fais des suppositions. Je communique pour vérifier plutôt que de faire tourner mes pensées en circuit fermé.

**2 – 4** Je m'engage à ne pas dire ou faire quelque chose en souhaitant consciemment porter préjudice à autrui.

## 3 – Confidentialité, discrétion et communication directe

**3 – 1** J'aborde les sujets qui me préoccupent dans les espaces dédiés.

**3 – 2** Je m'engage à respecter la confidentialité des situations, sujets, problématiques exposées, en fonction des règles propres à chaque espace de communication.

**3 – 3** Si j'ai un problème avec une personne, je m'adresse de préférence à cette personne directement (cf doc "*Faire des retours*"). Je peux préalablement faire de l'auto-empathie / demander de l'empathie si j'en ai besoin et en référer à un-e membre plus expérimenté-e ou à la personne chargée de la coordination si je ne sais pas très bien comment m'y prendre.

**3 – 4** Lorsqu'une personne demande à me parler d'une situation qui lui pose problème dans la relation avec un-e autre membre, je suis responsable de :

- prendre le temps de vérifier son intention avec elle : recherche-t-elle de l'empathie / de la sympathie ? Suis-je en capacité de lui offrir mon écoute en veillant au respect de cette charte ?

- me poser la question de ma propre intention : "*Ai-je un rôle à jouer dans cette histoire ?*" / "*Ai-je besoin d'entendre ce que la personne voudrait me raconter ?*" / "*Suis-je personnellement stimulé-e ?*"

- me rappeler qu'une histoire a toujours plusieurs facettes. J'attends de savoir ce qui s'est réellement passé avant de prendre position.

- rappeler les engagements de chacun-e au respect de cette charte et notamment soutenir la personne à s'adresser directement à la personne concernée ou à faire la demande d'une médiation ou d'un cercle restauratif.

- faire moi-même une demande de médiation ou de cercle restauratif si je vois que la situation n'évolue pas et a des conséquences négatives sur la qualité des relations.

## 4 – Responsabilité

Le mot responsabilité est dénué de jugement de valeur positif ou négatif et signifie ici :

- 1) je suis la personne à l'origine du fait mentionné dans la charte, qu'il soit conscient ou inconscient ;
- 2) je suis la personne qui fait le choix d'agir d'une certaine manière ;
- 3) je peux légitimement être sollicité pour répondre à une demande de clarification ;
- 4) je peux légitimement être sollicité pour répondre à une demande d'action.

### 4 – 1 De moi-même

Je suis l'auteur-e de ce qui se passe en moi, de mes perceptions : sensations corporelles, émotions et pensées.

Ainsi, je suis responsable :

**4 – 1 – 1** De ce que je fais à l'intérieur de moi-même de ces perceptions (écoute, auto-empathie, déni, jugement...).

**4 – 2 – 2** De mon intention (cf. C2 Bienveillance).

**4 – 2 – 3** De ce que je choisis de matérialiser par la parole ou l'action.

### 4 – 2 Dans la relation

**4 – 2 – 1** Je suis responsable de contribuer au maintien d'un climat de communication ouverte et directe qui inclue :

- l'écoute et l'accueil de mes perceptions. Par "perception" nous entendons ici :
  - ce que je perçois par mes sens (sensations corporelles),
  - ce dont je suis témoin (événement en relation avec mon engagement au sein du collectif et mes relations avec les autres membres),
  - mes émotions (sentiments et mouvements, élans et processus intérieurs),
  - mes pensées (question, point de vue, jugements...).
- l'identification de ces catégories de perceptions à des fins de clarté dans la communication : "je vois...", "je ressens...", "je me dis que...", "j'ai ce jugement...", "j'imagine...", ...
- le partage de ces informations avec la ou les personnes concernées, dans l'espace dédié.

- > Je n'attends pas plus de 48 heures, si possible, pour évoquer un problème que j'ai rencontré.
- > Je parle directement à la personne concernée.
- > Je peux m'adresser à une tierce personne si j'ai besoin d'un moment d'écoute, d'un conseil, de précisions sur le fonctionnement adopté par l'association en cas de conflit.

Je suis responsable :

**4 - 2 - 2** De m'adresser à la personne concernée si je perçois chez elle des difficultés à assumer cette responsabilité de communication ouverte et directe. (cf. Préambule du Règlement de l'école).

**4 - 2 - 3** De ce que je fais, y compris lorsque je fais quelque chose pour faire plaisir à quelqu'un d'autre.

**4 - 2 - 4** De demander ce que je veux.

**4 - 2 - 5** De répondre oui ou non à une demande qui m'est faite.

**4 - 2 - 6** D'exprimer mes limites de manière explicite quand quelque chose ne m'est pas confortable, me dérange, m'ennuie, me préoccupe.

**4 - 2 - 7** De demander une précision, vérifier ce que l'autre vit, plutôt que d'interpréter ses paroles, son attitude ou son langage corporel.

**4 - 2 - 8** De demander de l'aide en cas de besoin (en live, à distance, à un membre de l'équipe, à une tierce personne, sur un réseau d'entraide...).

## **5 – Conscience des obstacles à la communication et usage de mon pouvoir dans la relation**

Je sais reconnaître les 5 obstacles à la communication que sont :

la projection, la réactivité, la victimisation, l'exigence et l'évitement.

Il n'est pas question ici de poser une exigence quand à un standard idéal de communication. Nous utilisons en effet ces formes avec notre entourage au quotidien et parfois nous en amusons. Par ailleurs, nous sommes tou-te-s en apprentissage et si nous souhaitons aller vers la non-violence, nous savons que nous ne sommes pas toujours en mesure d'éviter ces écueils.

Il s'agit plutôt :

- de devenir de plus en plus conscient-e, à la fois individuellement et collectivement, de la manière dont je m'exprime,
- et de pouvoir en prendre la responsabilité en cas de problème de compréhension / de réaction de l'autre, quand les mots que j'utilise ou mon attitude suscitent du stress, de la gêne ou semblent ne pas être en cohérence avec la présente charte
- et d'utiliser mon pouvoir pour surmonter ces obstacles (cf pages suivantes).

# Les obstacles à la communication

Présentation inspirée par le travail de Joshua Hathaway, formateur américain en Communication NonViolente, auteur de la No BS Communication : [masteryourbullshit.com](http://masteryourbullshit.com)

## 1 – La projection

Histoire que je me raconte sur moi-même, les autres, le monde.

Le problème réside dans le fait de croire à ces histoires et de s'en rendre malheureux.

Se traduit par :

- > pensées, ruminations
- > opinions
- > jugements
- > diagnostics
- > prédictions
- > affirmation sans vérifier de ce que pense ou ressent l'autre
- > jamais / toujours

Mon pouvoir

Nommer les faits

Un fait est : concret – descriptif – objectif – factuel – neutre.

Dans son livre *L'art de communiquer en pleine conscience*, Thich Nhat Hanh nous pose cette question : *"Es-tu sûr-e que ta perception est juste ?"*

Byron Katie propose un processus en 6 étapes pour approfondir cette démarche de questionnement : *"Le travail"*, téléchargeable gratuitement sur son site.

## 2 – La réactivité

Je prends les choses personnellement et réagis.

Se traduit par le fait que je :

- > projette / condamne intérieurement
- > menace
- > pense et / ou profère des insultes
- > ait envie de punir l'autre, de me venger
- > cherche à forcer l'autre, à lui imposer des contraintes sans son consentement

Mon pouvoir

> Prendre le temps de sentir ce qui se passe dans mon corps. Le nommer.

> Partager appréciations et ressentiments.

> Auto-empathie : identifier et nommer mes ressentis.

> Empathie : s'intéresser à ce que ressent l'autre.

> Reformuler ce que viens de dire la personne pour s'assurer que ce que j'ai compris est bien ce qu'elle a cherché à exprimer.

### 3 – La victimisation

J'évite de prendre ma responsabilité dans la situation.

Se traduit par :

La pensée que l'autre est responsable de mes sentiments et de mes actions. Comme je ne peux contrôler le comportement de l'autre, je tombe dans :

- la tristesse, la dépression
- le sentiment d'impuissance
- je dois, il faut...

Mon pouvoir

Expression de mon ressentiment, qui permet de contacter ma réaction et mon pouvoir dans la relation à faire connaître mes limites.

Prendre ma responsabilité en reconnaissant ce qui est important pour moi ("mes besoins").

Dire à l'autre ce que je recherche.

Convenir de quelques accords fondamentaux dans ma relation avec mes collègues, au sein de mon couple, avec un ami-e, un parent...

### 4 – L'exigence

Je prétends imposer à l'autre ce que je veux qu'il fasse = toute suggestion ou proposition pour laquelle je ne suis pas ouvert-e à entendre un "non".

Se traduit par des formules / des modes d'expression comme :

- > il faut que je ... / il faut que tu ...
- > je dois / tu dois
- > expression à l'impératif / ordre / discussion fermée
- > chantage

Et engendre soumission ou rébellion chez mon interlocuteur / interlocutrice, ce qui ne nourrit pas la connexion.

Mon pouvoir

Faire une demande "CRAPPO".

> Concrète : j'utilise des verbes d'action ; j'évite les mots relatifs à des valeurs qui renvoient à des attitudes vagues (comme "le respect" ou "l'authenticité") pour privilégier des équivalences comportementales (comme "serrer la main en regardant la personne dans les yeux" ou "exposer son point de vue face à un contradicteur").

> Réalisable : j'adapte ma demande aux compétences et aux capacités de mon interlocuteur ; je la module en fonction de sa "carte du monde", c'est-à-dire son point de vue sur la réalité ; je vérifie qu'elle est écologique pour lui.

> Au présent : je demande quelque chose maintenant même si cette demande porte sur un rendez-vous ultérieur.

> Positive : je dis ce que je veux plutôt que ce que je ne veux pas (ma demande est en lien avec un état désiré).

> Précise : j'exprime clairement ce que je souhaite pour que mon interlocuteur puisse se positionner (accepter ou refuser). Je précise : la personne concernée + le lieu + le moment + la manière + la quantité (ou durée) etc.

> Ouverte au dialogue : je postule que l'autre a aussi des besoins et des demandes, et qu'il est susceptible de m'opposer un refus face auquel je mobiliserai mon empathie pour trouver une solution mutuellement satisfaisante.

Deux demandes de connexion qui peuvent être préalables à une demande d'action :

- demande de reformulation : "Pourrais-tu me dire ce que tu as compris de ce que je viens de partager avec toi ?"

- demande de partage du ressenti : "Pourrais-tu partager avec moi comment tu te sens après m'avoir écouté-e ?"

## L'évitement

J'évite la rencontre, le fait de revenir sur ce qui m'a contrarié-e, le dialogue, la confrontation.

Se traduit par :

> déni

> non-dits

> rétention d'émotions, d'informations..

> relativisation. Ex : "*Ce n'est pas si grave*" = projection sur ses propres émotions.

> amplification des émotions. "*Ce qui résiste persiste*"

> dialogue superficiel, qui conduit petit à petit à creuser la distance entre les personnes

Mon pouvoir

La confrontation : oser dire / exprimer / communiquer (oralement et sans attendre de préférence) :

> les faits, qui ont stimulé la réaction.

> mon ressenti, quel qu'il soit.

> ce qui est important pour moi, la valeur qui a été touchée, ce que je recherche que je n'ai pas vécu dans l'interaction.

> ce que je demande / propose / souhaite voir se passer prochainement.

Nous exprimons notre gratitude à toutes les personnes qui ont contribué, directement ou indirectement, à permettre à ce document de voir le jour. Nous nous sommes notamment inspirés des approches, documents & ouvrages suivants :

- L'approche de l'Honnêteté radicale, de Brad Blanton.
- L'approche de la No BS Communication, de Joshua Hathaway.
- Le travail, de Byron Katie.
- La roue du consentement, de Betty Martin.
- La charte relationnelle de l'Université du Nous.
- La charte relationnelle de EUDEC France.
- The empowerment manual, de Starhawk.
- Communiquer en pleine conscience, de Thich Nhat Hanh.

© École de la Croisée des Chemins, <http://ecoledelacroiseedeschemins.fr/>  
[Licence Creative Commons Attribution Partage dans les mêmes conditions International](#)