

# COMMENT SUGGÉRER UN CHANGEMENT ?

Au moment de formuler un conseil ou de suggérer un changement, certaines manières peuvent aider à produire un retour d'information efficace générant moins de tension.

## INTRODUIRE LE PROPOS PAR UNE FORMULE DE PRÉCAUTION

« Il me semble avoir vu que... »  
« Sauf erreur de ma part, les poubelles sont toujours dans la cuisine. »  
« J'ai l'impression que... »  
« A moins que tu ne l'aies déjà fait... »  
« Apparemment... Confirmes-tu ? »

## INTÉGRER UNE PISTE D'AMÉLIORATION AVEC EMPATHIE

Plutôt que dire : « Tu devrais faire ça », nous pourrions tenter : « Si tu es à l'aise avec cette idée, peut-être que tu pourrais tester ci/ ça. Qu'est-ce que tu en penses ? Tu serais OK pour essayer demain ? »

## ÉVOQUER NOS ÉMOTIONS SANS LONG DISCOURS ARGUMENTATIF

« Hum, je suis étonnée... Je ne trouve pas le même résultat que toi. On regarde ça ensemble ? »  
« Je ne suis pas vraiment à l'aise avec cette idée. Tu veux savoir comment je me sens et ce que j'en pense ? »

## RAISONNER EN TERMES DE BESOINS

- Déterminer les besoins sous les refus
- Demander confirmation au sujet de ces besoins
- Remercier pour oser la vulnérabilité
- Trouver des solutions créatives et satisfaisantes pour tous

## LE SANDWICH DE COMPLIMENTS

- PAIN : Commencer par le positif (par exemple, pour un adolescent revenu en retard, mentionner le soulagement qu'il soit rentré sain et sauf).
- FROMAGE : Demander les raisons du comportement en gardant en tête que les comportements que nous estimons inappropriés ont une motivation positive car ils servent une intention positive. Un comportement qu'on va étiqueter de « négatif » (bêtise pour se faire remarquer, demande constante d'attention, non coopération...) a donc une fonction positive ou correspond à l'assouvissement d'un besoin physiologique. On peut émettre des hypothèses selon notre compréhension. Puis, parler des émotions désagréables liées à l'impact du comportement sur nous : « J'ai ressenti de la peur parce que je me suis inquiété pour ta sécurité et, maintenant, je ressens de la colère parce que j'ai besoin de savoir que les règles établies ensemble sont respectées. » Demander à l'autre ce qu'il ressent quand il entend cela : « Comment ça fait quand je te dis ça ? »
- PAIN : Conclure sur une réflexion conjointe sur la manière de réparer ou d'éviter que l'incident ne se reproduise. Il s'agit de trouver ensemble la solution sur un mode de coopération dans un cadre commun qui prenne en compte nos besoins, les besoins de l'autre et le cadre.