



MANUEL POUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION POUR LA GESTION DES CONFLITS

Dra. Stella Cabildo Obregón et Lic. Luz Orellana

Ce travail vise à offrir un développement de compétences pratiques qui permettra à ceux qui l'exercent de gérer leurs conflits de manière assertive.

Pour pouvoir faire ces exercices, il faut partir d'un principe de bonne volonté. En d'autres termes, il s'agit d'apprendre et de grandir. Les sœurs ne veulent pas me contrarier ou me faire du mal. Si je ressens cela, nous leur recommandons de suivre un processus de psychothérapie, car il peut s'agir d'un problème personnel dû à une blessure non résolue ou à des problèmes spécifiques liés à certains types de personnalités.

La paix ne peut être obtenue que par une volonté commune. Chacun doit avoir le sentiment d'être un collaborateur unique et particulièrement précieux dans ce processus.

Il est nécessaire de développer à la fois les compétences intrapersonnelles et interpersonnelles. Dans ce sens, nous proposons 2 exercices dans chaque domaine. Il est proposé de faire un exercice par semaine.

PROGRAMME:

• 1. Prise de conscience du problème

On ne peut pas résoudre un problème que l'on n'accepte pas. La plupart des gens ont des difficultés à reconnaître qu'ils ont un problème qu'ils ne peuvent pas résoudre.

Il faut sensibiliser les gens. Il s'agit d'un travail intrapersonnel. Pour apprendre à le faire, nous recommandons les exercices suivants:

Compétences Intrapersonnelles

- 1.1** Concentrer mon attention sur ce que je fais, en évitant de faire plus d'une chose à la fois ou de penser à autre chose qu'à ce que je fais.
- 1.2** Face à une situation se demander: Comment je me sens? Identifier l'origine de ce sentiment et la façon de le résoudre.
- 1.3** Identifier les cas où je me sens traité injustement et les raisons afin de prendre conscience des besoins qui ne sont pas satisfaits.

Compétences interpersonnelles:

- 1.4** Commencer par partager en communauté ce que j'aime et ce que je n'aime pas à propos de choses simples comme la nourriture, le temps ou les horaires de travail. Partager ce que j'ai appris sur moi-même et sur les autres.
- 1.5** Lors des réunions communautaires, laissez toujours un espace pour exprimer: ce que je ressens, ce dont j'ai besoin et ce que je découvre sur moi-même et/ou sur les autres.

- **2. Motivation pour résoudre le problème**

Je ne peux résoudre un conflit que si cela en vaut la peine pour moi. La plupart d'entre nous sont égoïstes et cherchent à se sentir bien. Nous avons tendance à demander à l'autre personne de reconnaître ce que je demande et de changer.

Si telle est ma motivation, elle ne mènera guère à la résolution. Il faut que je veuille vraiment résoudre le problème, ce qui implique toujours de céder et d'assumer la responsabilité. L'engagement dans le processus est indispensable.

Il existe deux types fondamentaux de motivation, c'est-à-dire ce qui nous pousse à changer notre situation : le premier est lorsque nous en avons assez de la situation, parce qu'elle n'est plus tolérable. La seconde, c'est lorsque nous voulons changer ce qui se passe parce que nous pensons que nous serions mieux ailleurs.

Nous recommandons de faire les exercices suivants:

Compétences Intrapersonnelles

2.1 Essaie de déterminer si ta principale forme de motivation se manifeste lorsque tu en as assez ou lorsque tu veux marcher vers un endroit meilleur, car cela te donne une idée de la manière dont tu procèdes habituellement pour changer les choses.

2.2 Identifies les raisons pour lesquelles tu ne veux pas changer ou abandonner ce conflit particulier. Pourquoi?

Compétences interpersonnelles

2.3 Rédigez votre engagement personnel à résoudre les conflits dans cette communauté et lisez-le devant les autres.

2.4 Partager en communauté les raisons pour lesquelles tu es entré dans la congrégation et les raisons pour lesquelles il vaut la peine de continuer.

- **3. Écoute active**

L'écoute active est la façon dont nous pouvons vraiment écouter. Il s'agit d'écouter non seulement les mots, mais aussi de comprendre ce qui se passe dans l'autre personne. C'est la condition préalable à l'empathie.

Nous recommandons les exercices suivants:

Compétences Intrapersonnelles

3.1 Travailler pendant la semaine à prêter attention à ce que l'on me dit. Écouter tout sans juger et essayer de comprendre les personnes, c'est-à-dire ce qu'ils me disent avec leur langage verbal et non verbal, il ne faut pas supposer, il est toujours préférable de demander, par exemple: veux-tu dire ceci? Il me semble que ce dont tu as besoin c'est d'un conseil/d'une étreinte... est-ce que cela a du sens pour toi?

3.2 Inviter l'Esprit Saint à m'aider à écouter les sœurs comme Dieu les écoute. Nous lisons Proverbes 18:13 et prenons conscience de la façon dont nous commençons à formuler la réponse dans notre tête avant d'écouter.

Compétences interpersonnelles

3.3 Former des groupes de 3 personnes où une personne s'exprime sur un sujet, la deuxième personne écoute activement et la troisième personne observe. Chaque personne joue les trois rôles et partage ensuite avec les autres ce qu'elle a ressenti et ce qu'elle a découvert sur elle-même et sur les autres.

- **4. Tu es une personne unique**

Cela signifie que ta contribution est précieuse pour le processus, mais que personne n'appréciera ce que tu n'apprécies pas. Il s'agit d'une attitude dynamique qui implique de reconnaître ses capacités pour les mettre au service de la communauté et de reconnaître simultanément celles des autres.

Une valeur très importante à ce stade est que tu ne changes pas, ne nies pas et ne dévalorises pas ton essence. Dieu a pensé à toi depuis l'éternité et t'a invité à la mission, c'est pourquoi chacun doit être considéré comme précieux et indispensable au processus. Il n'y a pas de mauvaise opinion ou de capacité inférieure. Chaque personne est un don de Dieu.

Compétences Intrapersonnelles

4.1 Dans la communauté, on joue avec des statues d'ivoire. Nous chantons les statues d'ivoire 1, 2 et 3 comme ceci et nous restons immobiles pendant 5 minutes, sans parler. Celle qui bouge la première a une punition qui est un service pour les autres. À la fin, nous partageons nos difficultés à nous arrêter sur le plan moteur et linguistique. Je travaille cette semaine-là à m'arrêter au moins une fois par jour, pendant 5 minutes, afin d'entraîner le contrôle de soi.

4.2 Réfléchis avant de parler. Que dirais-tu à une personne avec laquelle tu as un problème ou contre laquelle tu es en colère? Écris-le. Ensuite, tu relis ce que tu as écrit et récris-le d'une manière plus évangélique et plus assertive.

Compétences interpersonnelles

4.3 Chacune rédige un panégyrique d'elle-même et le lit ensemble. Partager ce que j'ai ressenti et ce dont j'ai pris conscience par rapport à moi-même et aux autres.

- **5. Exprimer sentiments et pensées**

Dans cette optique, se reconnaître comme un don unique de Dieu, c'est avoir le pouvoir d'exprimer ce don.

Clarifions quelques points:

Je suis un don de Dieu à l'humanité, c'est-à-dire que j'ai une manière particulière d'être, de voir la vie, de connaître Dieu et de me donner aux autres dans la charité que personne d'autre n'a.

Il ne s'agit pas de dire "c'est moi et fais-en ce que tu veux". Cela est une attitude hautaine et arrogante qui, au lieu d'exprimer le don, justifie mes erreurs devant moi et bloque la communication et l'acceptation de la part des autres.

Il s'agit de trouver mon essence, car dans le plan de Dieu, c'est ma contribution à l'humanité, en général à la mission et en particulier à ma congrégation et à ma communauté.

Compétences Intrapersonnelles

5.1 Separar Séparer le bon grain de l'ivraie: Médite la citation Lc 3,17, qu'est-ce que le bon grain en moi, qu'est-ce qui a de la valeur? Qu'est-ce que l'ivraie, qu'est-ce qui est superficiel ou même destructeur en moi? Pourquoi est-ce que je m'attache à l'ivraie et que je ne veux pas la brûler? À quoi sert-elle? Écris ces réponses sur des feuilles séparées et, quand tu auras compris et voudras le faire, brûle l'ivraie et offre-la à Jésus comme holocauste de purification..

5.2 Rappelle-toi le cycle des émotions et essaye cette semaine d'identifier à tout moment ce que tu ressente et pourquoi, c'est-à-dire quelle est la racine de ta émotion, ce qui l'a déclenchée.

5.3 Selon le cercle des besoins, identifie tes besoins et essaie de les satisfaire là où il y a ce dont tu as besoin. N'oubliez pas que les ormes ne donnent pas de poires.

Compétences interpersonnelles

5.4 Regarder un film ensemble: Le discours d'un roi ou Rain man ou Ma meilleure ennemie. Analyser en communauté les capacités ou les incapacités dont font preuve les personnages pour exprimer leurs émotions.

• 6. Être fiable et digne de confiance

La confiance n'est pas seulement une vertu, mais aussi un besoin humain. Pour pouvoir entrer en relation avec les personnes, il est indispensable d'avoir confiance en Dieu, en moi-même et dans les autres. Peut-être me demanderez-vous, où acheter cela?

La vérité est que le seul moyen de faire confiance est la connaissance. On fait confiance à Dieu lorsqu'on le connaît et qu'on réalise qu'il est immuable.

Tu as confiance en toi lorsque tu te connais et que tu sais ce dont tu es capable, pour le meilleur ou pour le pire, et que tu connais aussi tes limites: ce que tu ne peux pas gérer. Cette connaissance te permet également d'être fiable.

Tu as confiance en d'autres personnes dans la mesure où tu les connais, tu connais leurs limites et leur champ d'action. C'est ce qui les rend dignes de confiance.

La confiance ne peut être aveugle, car tu seras alors déçu. Invariablement, toi ou l'autre personne, vous ferez quelque chose qui ne correspondra pas à l'idée que tu t'es faite de l'autre personne, ce qui t'amènera à te sentir blessé et donc à te fermer à la communication parce que cette personne "t'a déçu".

La vérité est que tu as créé une version irréaliste de Dieu, de l'autre ou de toi-même qui, à un moment donné, s'est effondrée et tu as des difficultés à faire face à la réalité. Mais ce n'est que dans la réalité que l'on peut développer une confiance solide.

Compétences Intrapersonnelles

6.1 Médite la question 9: de l'immutabilité de Dieu de Thomas d'Aquin. (Tomásdeaquino.org) et demande-toi si tu as confiance en Dieu. Tu peux aussi méditer le livre de saint Alphonse de Liguori: La conformité à la volonté de Dieu. Pour vérifier ta capacité à lui faire confiance.

6.2 M'observer et observer les sœurs pour identifier ce en quoi nous sommes fiables, c'est-à-dire quelles sont les compétences et les qualités de chacune d'entre nous, nous ne sommes pas bonnes en tout.

Compétences interpersonnelles

6.3 Écrire sur les moments où j'ai été assez courageux pour affronter mes peurs. Partager mes écrits avec la communauté. Partager ce que je ressens et ce que j'ai appris.

6.4 Partager avec la communauté les aspects dans lesquels je suis digne de confiance. Découvrir les caractéristiques de chaque sœur qui la rendent digne de confiance. Partager ce que je ressens et ce que j'ai appris.

- **7. Être empathique**

Nous avons tous entendu dire que l'empathie consiste à se mettre à la place de l'autre. Mais il ne sert à rien de se mettre à la place de l'autre. Ce dont j'ai vraiment besoin, c'est de comprendre ce qu'il ressent, ce dont il a besoin, comment il voit la vie, comment il se voit lui-même et me voit. Il s'agit vraiment de prendre, pour un moment, même si ce n'est que dans ma tête, la position existentielle de l'autre.

Être empathique porte deux grands fruits: le premier est de cesser d'être le centre de l'univers et de se rendre compte que depuis d'autres endroits, il y a des perspectives différentes.

Deuxièmement, cela me permet d'élargir ma vision des choses afin de comprendre l'autre personne au lieu de la juger.

Si nous sommes empathiques nous cessons d'être critiques et devenons compatissants et miséricordieux, c'est-à-dire que je comprends que leurs actions ont une histoire derrière elles, des caractéristiques de personnalité uniques et un apprentissage spécifique à leur expérience de vie..

Compétences Intrapersonnelles

7.1 Trouver cette semaine une façon de sortir de mon centre égoïste et de faire preuve d'empathie envers au moins une personne par jour.

Compétences interpersonnelles

7.2 Partager le film "Les choristes" en identifiant ce qui permet d'obtenir de l'empathie dans le groupe. Dans quelle mesure j'ai besoin d'empathie? Avec qui je ne parviens pas à éprouver de l'empathie et pourquoi? Qu'est-ce que je remarque?

- **8. Communication assertive**

Apprendre à dire ce que je veux dire, à qui j'ai besoin de le dire, de manière à ce que l'autre personne puisse le comprendre et que je puisse l'évoquer avec charité.

Compétences Intrapersonnelles

8.1 Avant d'exprimer ce que je pense ou ce que je ressens, il est souhaitable que je fasse trois brouillons: 1. tout ce qui sort de ma poitrine, quelle que soit la manière dont cela sort. 2. Réécrire ce que j'ai écrit d'une meilleure façon 3. Réviser la formulation pour qu'elle soit claire et charitable.

Il est recommandé d'utiliser la technique du sandwich: décrire l'événement de manière objective, valider l'autre personne en lui montrant que nous comprenons sa bonne intention, dire comment l'événement m'a fait ou me fait me sentir et enfin proposer une solution.

Compétences interpersonnelles

8.2 Par groupes de trois, faites un exemple de communication assertive. L'un d'eux dit quelque chose qu'elle veut dire, l'autre écoute et répond, et le troisième propose différentes façons de communiquer de manière plus assertive. Rappelle-toi que dans la communication assertive, il est toujours important de parler à partir du "je", c'est-à-dire à partir de ce qui m'arrive et de ce qui se passe pour moi avec ce fait, et de chercher à proposer des solutions.

- **9. Respect et Responsabilité**

Ce sont les deux valeurs fondamentales de toute relation interpersonnelle.

Le respect est la capacité de permettre l'exercice de la liberté à toutes les personnes impliquées dans la relation. Nous ne pouvons pas imposer, mais seulement proposer. Parce que c'est ainsi que Dieu l'a fait historiquement.

La responsabilité se réfère à la capacité de répondre des conséquences de mes actions.

Compétences Intrapersonnelles

9.1 Penser: qu'est-ce qui m'arrive quand quelqu'un fait quelque chose que je n'approuve pas?

Jusqu'à quel point est-ce que je fais du chantage ou de la manipulation dans mes relations pour amener l'autre personne à faire ce que je veux.

Est-ce que je permets aux autres de me manquer périodiquement de respect? Pourquoi? Est-ce que j'assume la responsabilité de mes actes ou est-ce que j'évite la responsabilité?

Compétences interpersonnelles

9.2 Par groupes de deux, mettez-vous face à face et placez vos paumes l'une contre l'autre. L'une pousse en disant oui et l'autre en disant non. Sachez que cela mène à une impasse.

9.3 Réfléchir avec la communauté sur les responsabilités que nous manquons d'assumer à la maison, non pas en mettant l'accent sur la culpabilisation, mais en cherchant à comprendre les raisons de cette situation et en partageant les solutions possibles.

- **10. Être reconnaissant**

Une part importante de la maturité d'un adulte consiste à développer la vertu de la gratitude. L'adolescent est égocentrique et traverse la vie en pensant qu'il mérite tout ce qu'on lui donne. L'adulte est humble et marche dans la gratitude parce qu'il découvre dans tout ce qu'il reçoit la providence de Dieu et la générosité de son frère.

Compétences Intrapersonnelles

10.1 Reconnaître que tout ce que l'on a est un don de Dieu. Ecris une lettre de remerciement à la communauté et lis-la devant tout le monde.

Compétences interpersonnelles

10.2 Regarder cette vidéo et la commenter au sein de la communauté

<https://youtu.be/HMSeDifs5Xc?si=OcQjbi1iSHYleUfl>

Conseil: nous pouvons partager en disant ce que nous avons appris de la vidéo, ce que nous avons pensé, ce que nous avons observé, ce que nous avons ressenti, la réflexion qu'elle apporte à ma vie et à la communauté.

- **11. Apprendre à négocier**

Pour établir une communauté, il est nécessaire d'apprendre à négocier, ce qui implique toujours des compromis. Il est important que nous ne considérions pas cela comme une perte, mais comme une opportunité de renforcer notre vie fraternelle, ainsi que de générer croissance et bien-être dans la communauté.

Pour négocier, il faut accorder la même valeur aux sentiments et aux pensées de chaque personne afin de parvenir à un équilibre dans la satisfaction des besoins de tous les membres de la communauté.

Compétences Intrapersonnelles

11.1 Prendre conscience de ce que je ressens dans cette maison et de ce qui ne m'aide pas à construire la fraternité. Quels sont les besoins que je ne parviens pas à satisfaire?

Compétences interpersonnelles

11.2 Partager en communauté ce dont nous avons besoin et négocier pour que les besoins de chacune puissent être satisfaits. Rappelez-vous que les besoins sont vitaux, qu'on peut se passer des caprices et que je ne mourrai pas. Il s'agit ici de besoins et non de caprices. Et il sera évalué en vue de l'amélioration de la communauté.

- **12. Apprendre à aimer**

Dieu est Amour. Ainsi, dans la mesure où nous sommes un avec Lui, nous pouvons apprendre à être un avec les autres.

Compétences Intrapersonnelles

Réfléchir 1 Cor 13, 1-13 en mettant l'accent sur la prise de conscience de qui est Dieu et de qui je suis.

Compétences interpersonnelles

12.1 Réfléchir Romains 12:6-21 et partager en communauté.



LUZ ORELLANA
GERENCIA DE CURSOS Y TALLERES



Rp.unir@gmail.com



55 3224 6380

WWW.UNIR.ORG.MX

 UNIRSC

 UNIR_SC