



COMMENT SE FAIRE ENTENDRE *sans crier* ?

À LA MAISON OU AU BUREAU, IL Y A DES MESSAGES QU'ON NE SAIT PAS DÉLIVRER AUTREMENT QU'EN ÉLEVANT LA VOIX. PROBLÈME: HURLER, ÇA NE MARCHE PAS FORT. ET SI ON PRENAIT D'AUTRES VOIES ?

PAR FANNY DALBERA.

C'est un secret que les maîtresses de maternelle connaissent bien : face à trente bambins déchaînés, inutile d'aboyer pour capter leur attention. Le meilleur moyen, c'est de chuchoter ! Chez soi comme au bureau, il y a mieux à faire que de crier. Nos suggestions pour baisser le volume sans s'aplatir.

Avec les petits

« Les cris, ça marche pour faire céder un enfant, mais ça ne lui fait rien comprendre ! », résume le Dr Michaël Larrar¹, pédopsychiatre. Et voilà que l'on passe à côté de ce que précisément on voulait : délivrer un message. Trop dommage. Notre petit loulou fait des bêtises de temps en temps, normal. On lui explique, par exemple, qu'il ne faut pas crayonner sur les murs. On y met le ton, histoire de montrer qu'on est assez furax, et on classe l'affaire. Mais pas lui, qui n'a pas compris et entreprend à présent de décorer le canapé... Il nous cherche ou quoi ? « Les parents, constate le Dr Larrar, ne peuvent pas, en permanence, donner toute leur attention. Alors, l'enfant développe sa propre stratégie pour la capter, au risque de s'enfermer dans ce mécanisme. Il préfère un parent fâché mais collé plutôt qu'un parent calme mais distant. » L'adulte peut toujours tenter une nouvelle leçon de morale, son artiste en herbe restera de marbre. Pour éviter de se laisser

prendre à ce piège inconscient, plutôt que de se mettre à vociférer au énième forfait, Michaël Larrar conseille la chose suivante : « Isolez votre enfant dans sa chambre, même s'il crie à son tour. Là, il peut trouver le moyen de se calmer avec ses jouets. Par ce geste, vous l'aidez à supporter seul sa frustration, à survivre à sa rage, c'est un excellent procédé pour le guider vers sa propre autonomie. » Le lendemain, évitez les remarques du genre : « Si tu crois que je ne vois pas ton manège... » « En revanche, conseille le Dr Larrar, rassurez-le sur son angoisse, c'est elle qui a besoin d'être apaisée. Rappelez-lui que parfois, vous êtes trop occupée, que vous ne pouvez pas satisfaire toutes ses demandes mais que vous serez toujours là pour lui quand il en aura besoin. »

Avec les ados

On dispose d'une espèce classique d'adolescente : elle a la permission de minuit mais rentre à 2 h du mat', attrape son portable plutôt que sa fourchette quand on crie « À table ! ». Bref, les raisons de hausser le ton sont légion. « Les ados se trouvent dans une ambivalence terrible, remarque le Dr Larrar. Ils sont encore à la recherche de leurs parents mais ils ne peuvent se l'avouer et, en même temps, ils ont besoin de les agresser pour s'en séparer. » L'ado doit mettre le feu pour s'autoriser à aller voir ailleurs. Et, en toute logique, attaquée, nous mordons ! Il ne faut donc pas s'en culpabiliser outre mesure. « Crier n'est évidemment pas souhaitable comme mode de communication, assure Michaël Larrar, mais nous avons tous nos limites. Et heureusement que nos enfants n'ont pas, en face d'eux, des parents constamment sous contrôle. Cette part d'agressivité qu'ils constatent chez nous leur permet d'accepter la leur sans effroi. Être débordé, ça fait partie de la vie. Pour s'y adapter, il faut y être confronté. » Alors, on peut continuer à hurler ? Il y a tout de même un hic. On doit bien avoir conscience que ce n'est pas en pleine crise qu'on va arranger quoi que ce soit. D'où la nécessité de moduler ses emportements : ne pas crier pour tout et rien, sinon nos messages, les plus anodins comme les plus graves, perdent leur échelle de valeur. Et prendre du temps. « Avec l'adolescent, constate le Dr Larrar, il est essentiel de maintenir des moments de relation préservés du conflit. Aller boire un café avec lui, sortir des lieux de la dispute. Non pas pour lui faire la morale mais pour qu'il vous entende lui parler comme à un adulte. Une manière d'apaiser son amour-propre. Ensuite, à la maison, à froid, il sera plus à même de comprendre ce que vous avez à lui dire. Pensez bien que votre rôle est de fixer un cadre mais prévoyez, contrairement à ce que vous feriez avec un plus petit, que ce cadre comporte une marge de manœuvre à l'intérieur de laquelle votre adolescent pourra naviguer. »

Avec son chéri

Chez nos parents, ça criait, du coup, on a cru que c'était la règle. Autre option : comme ces animaux qui se gonflent ou changent de couleur pour impressionner, on a la sensation qu'en faisant du bruit, on apparaîtra plus fort(e). C'est notre cerveau reptilien qui s'exprime. Sans compter que l'on vit dans une société où monter le ton n'est pas si mal vu que ça... Alors, forcément, quand Chéri ne voit pas qu'il y a une poubelle à descendre, posée juste devant la porte, on s'emporte. « Dans la relation de couple, note le Dr Marie-Claude Gavard², psychiatre et psychothérapeute, notre constat d'impuissance nous conduit à crier dans un processus automatique. Ça ne passe pas par la raison. Si on pouvait prendre un peu de distance, on se rendrait bien compte que les cris ne vont rien arranger. » Que Chéri soit de bonne foi ou pas, on est perdante dans tous les cas : non seulement le message ne passe pas, mais les cris endommagent la qualité de la relation. D'où l'urgence de se déprogrammer.

L'un des principaux motifs d'énerverment dans la vie de couple, ce sont les reproches : « Tu ne fais jamais ça ! », « Tu oublies toujours ceci ! » Tendance naturelle, la généralisation est comprise par l'autre comme un désaveu complet. Pourtant, il s'agit le plus souvent d'une formule de style pour insister sur la gravité du grief et souligner son agacement.

« Essayez deux choses, nous conseille le Dr Gavard, tentez d'être furieuse ici et maintenant, sans "toujours" ni "jamais" dans vos arguments. Vous verrez, ça change tout ! Et puis, programmez un week-end sans reproches pour l'un comme pour l'autre. D'abord, c'est une manière très simple de lutter contre la spirale infernale des cris.

On fait des reproches, ils ne sont pas entendus, le ton monte et l'autre se bouche les oreilles ! Parce qu'on s'habitue aux cris, c'est contre-productif. Mais surtout, derrière la critique se cache une interrogation plus profonde : « Est-ce que tu m'aimes ? » Supprimer les réprimandes le temps d'un week-end permet de laisser de la place à cette question et à la possibilité d'y répondre sereinement. »

Avec ses collègues

Penser que crier un bon coup, ça fait du bien, voilà une idée complètement fautive. Rien ne renforce plus les cris que les cris de l'autre, alors qu'il est beaucoup plus difficile de s'énerver contre quelqu'un de calme. « Je prends souvent cet exemple, nous explique le Dr Marc Willard³, psychiatre, spécialiste des risques psychosociaux : envoyez une balle contre un mur et elle vous revient encore plus fort.

Remplacez le mur par un édredon et il ne se passe plus rien. Seul le calme peut désamorcer l'agressivité à laquelle on croit devoir répondre par les cris. » Moralité, crier au bureau

Seul le calme peut désamorcer l'agressivité à laquelle on croit devoir répondre par les cris.

parce qu'on vous pique l'agrafeuse sans jamais vous la rendre ou parce que vous n'êtes pas informée des réunions en temps et en heure, ce n'est pas la bonne manière d'obtenir que les choses bougent. Alors, quelle solution ? « Pratiquez la communication assertive, prêche le Dr Willard, c'est-à-dire exprimez votre opinion tout en respectant celle de l'autre. » Certes, ça ne vient pas spontanément, mais ça s'apprend. Il s'agit d'abord de déterminer son but, de telle façon que l'on puisse le définir simplement. Mieux vaut ne poursuivre qu'un seul et unique objectif pour plus de clarté. Ensuite, on choisit le bon moment pour l'énoncer. En tête à tête, c'est souvent préférable. On ne s'exprime ni en victime, ni en justicière, mais en décrivant la situation, sans jugement de valeur sur la personne qui est en face. On fait part de nos émotions, de notre ressenti. Si on est en colère, on le dit, mais sans agressivité. « On doit apprendre à formuler ce qu'on pense au travail, affirme Marc Willard, pour éviter d'exploser ensuite sur des faits anodins. Car les choses sortent de toute manière quand elles ne sont pas dites. Réprimées, nos pensées prennent rarement le bon chemin. » Enfin, on suggère une solution pour ne pas rester sur un constat négatif. Et on demande à notre interlocuteur ce qu'il en pense. C'est tout ? Eh non ! À notre tour, on doit être capable d'entendre les critiques. On refuse les généralités à notre sujet ou encore d'être cataloguée. En revanche, on écoute ce qu'on a à nous dire sans dramatiser nos erreurs ni les minimiser. Et on offre nos excuses sans nous justifier outre mesure. Ça suffit souvent à rééquilibrer une situation difficile. À condition de s'entraîner un peu tout de même... ■

1. Auteur de *Accros aux écrans* (coll. *Les clés pour bien en parler*, éditions Prisma)

2. Auteur de *60 clés pour réussir son couple* (Odile Jacob)

3. Auteur de *La Dépression au travail. Prévenir et surmonter* (Odile Jacob)