



GRAPE INNOVATIONS

L'humain à part entière
115 rue Vendôme
69006 LYON

Tél : 04 37 24 04 79
<http://www.grape-innovations-coop.com>

VOTRE FORMATION

La communication positive et bienveillante entre adultes

Document pédagogique

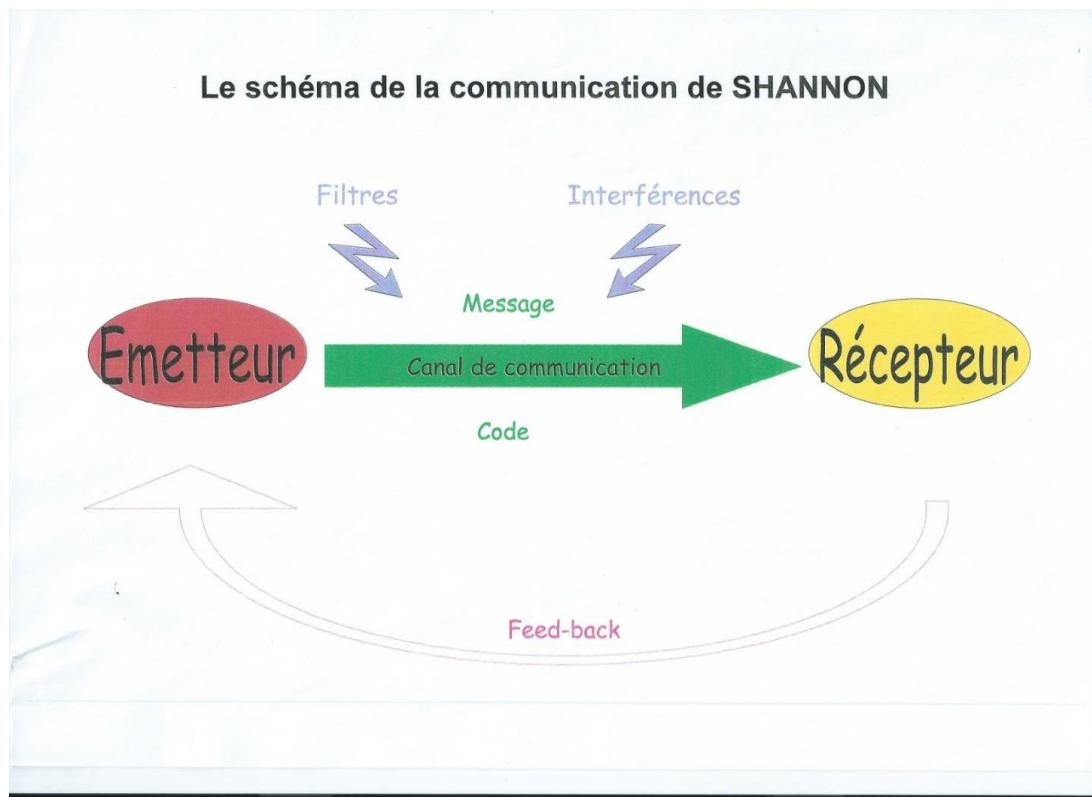
2024

I- LA COMMUNICATION : UN PROCESSUS COMPLEXE

1. Les bases de la communication

Du latin *communicare* : Communiquer, mettre en commun, transmettre et partager

Dans toute communication vous retrouverez : **un émetteur** >> **un message** >> **un récepteur**



Toute communication passe par l'échange avec les **représentations individuelles** et **personnelles** des interlocuteurs : éducation, culture, expérience, origine professionnelle, cursus de formation, etc. Ce sont les cartes du monde interne à chaque personne.

 Ces représentations, en plus d'être **individuelles** et **personnelles**, deviennent **professionnelles** et, ou, **parentales**.

Nous ne pouvons pas ne pas communiquer.

La communication verbale n'est souvent que la face émergée de l'iceberg. Dans nos silences, nos absences, notre respiration, nous envoyons une information. **La compréhension de la communication non-verbale** est très importante pour connaître son interlocuteur. Il convient de ne pas interpréter la communication non-verbale hors de son contexte, mais de conserver une vision globale.

Il y a souvent « conflit » entre la communication verbale et non verbale, c'est-à-dire que notre corps, nos expressions envoient un message très souvent contradictoire avec nos propos. Aussi, pour que la communication « réussisse », il est nécessaire qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non verbal, c'est ce que l'on nomme la congruence.

Soigner son message verbal : La règle des 5 C

- Clairs
- Concis (et cohérent)
- Complets

- Concrets
- Compréhensifs : correctement énoncés dans un vocabulaire adapté

Attention, un trop grand nombre de relais (lors de passages d'information) risque d'altérer ce message ou le diluer.

2. Principaux éléments en jeu dans la communication

a) Les perceptions

Nous ne voyons, n'entendons, ne ressentons pas tous la même chose
 Nous voyons des choses qui n'existent pas
 Nous voyons ce que l'on veut voir
 Nous interprétons ce que nous voyons
 Il n'est pas facile d'expliquer ce que nous voyons
 Il n'est pas facile de comprendre ce que l'autre voit

Entre ce que je pense
 Ce que je veux dire
 Ce que je crois dire
 Ce que je dis
 Ce que vous avez envie d'entendre
 Ce que vous croyez entendre
 Ce que vous entendez
 Ce que vous avez envie de comprendre
 Ce que vous croyez comprendre
 Ce que vous comprenez
 Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.
 Mais essayons quand même...

Edmond Wells

Ces perceptions sont **subjectives** (dépendant de l'individu et du contexte), **sélectives** (triées en fonction des préoccupations du moment) et **relatives** (le cerveau tri, interprète et raisonne).

b) Les codes

- Transformation des informations en mots, grâce au langage
- Convention partagée
- Plusieurs significations dans le dictionnaire
- Un mot renvoie à notre expérience, à notre signification personnelle.

c) Le cadre de référence

Ensemble des idées, des opinions, des valeurs et des croyances d'un individu.
 Il conditionne nos attitudes à l'égard des autres et implique l'empathie.

d) Les enjeux psychosociaux de la communication

Des enjeux conscients et bien souvent involontaires infiltrent la communication.

Les enjeux identitaires

Ils sont liés aux statuts, aux rôles et aux appartenances. C'est l'image que nous voulons donner et qui a besoin d'être entérinée par autrui. Nous avons besoin d'exister aux yeux d'autrui, d'être apprécié, d'être accepté comme un interlocuteur valable, reconnu dans notre individualité.

Les enjeux territoriaux

La communication avec autrui est à la fois désirée et redoutée. Peur de l'intrusion d'autrui dans son territoire personnel, de la violation de son intimité, il est souvent délicat d'adresser la parole à un inconnu en dehors d'un motif instrumental (heure, chemin ou information). Ces enjeux se traduisent par des « mécanismes de défense communicationnels ».

Les enjeux relationnels

Liés aux besoins de se sentir relié et intégré, aux besoins de soutien, de compréhension et de gratification, de reconnaissance et d'amour.

L'ouverture comporte le risque d'intrusion et de non réponse. La fermeture peut faire résonnance avec l'abandon et il faut rassurer son interlocuteur sur le fait qu'il n'en est rien. Autre aspect délicat : le réglage de la « bonne » distance.

Les enjeux conatifs (ou recherche d'influence)

Des conditions de communication peuvent avoir pour objectif d'influencer autrui, de le convaincre, de le séduire, de le menacer... (Stratégie de pouvoir, pression, intimidation ou stratégie de séduction, complicité, sympathie).

Au-delà de la recherche d'un profit matériel bien réel, il y a souvent la recherche d'une satisfaction personnelle donc d'un profit plus symbolique : « faire bonne figure », « ne pas perdre la face », « plaire », etc. Il en découle des modes relationnels variés, tels que les rapports de pouvoir ou les rapports de séduction inhérents aux relations humaines.

II. **FAVORISER UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE**

1. Les clés pour ouvrir à une relation de confiance :

L'**empathie** comme considération du point de vue de l'autre :



La racine grecque de « *empathie* » signifie ressentir de l'intérieur ou éprouver dans l'autre. L'empathie amène à se mettre à la place de l'autre avec une juste distance qui permet de différencier ses ressentis des nôtres ou de ce que l'on aurait vécu à sa place dans cette situation. L'empathie est différente à ce titre de la sympathie.

- **L'empathie cognitive** consiste à comprendre les idées de l'autre.
- **L'empathie émotionnelle** consiste à partager ses ressentis.

❖ Vouloir vraiment comprendre ce que l'autre ressent, quelle est sa réalité et quels sont les besoins qui le motivent est une clé pour une relation non violente comme pour le développement de l'enfant.

Exemples de phrase empathique :

- « *Il me semble que tu es ...* »
- « *Tu te sens en quelque sorte ...* »
- « *Tu aimerai pouvoir/ tu aimerai mieux ...* »
- « *Tu veux dire que ...* »
- « *Tu crois que ...* »
- « *Tu as l'air/ tu sembles/ j'ai l'impression que...* »
- « *Cette décision, cette situation te paraît ...* »
- « ... c'est ça ? »

Le **feedback** ou nourrir en retour :



Donner des informations c'est non seulement transmettre un échange mais c'est aussi **s'assurer que les informations ont été entendues et comprises**.

Le feed-back permet à l'émetteur de :

- Corriger son message, de le préciser, de le transmettre par d'autres canaux de la communication
- Inciter les récepteurs à la participation
- Adapter son message en fonction des effets

La reformulation

La reformulation, est beaucoup plus qu'une simple répétition de ce qui est dit. L'intention de vouloir comprendre le point de vue de l'autre sans jugement est fondamental. « Si j'ai bien compris », « j'ai l'impression » sont des exemples de formulation qui autorisent l'autre à rectifier si nécessaire.

C'est une technique qui agit comme un obstacle aux malentendus et aux déformations. En plus de vérifier que l'on a bien compris, la reformulation est un maintien du lien pendant l'échange en manifestant notre intérêt à l'autre qui se sent écouté et en confiance. Cet outil permet de faire avancer l'autre en aidant l'interlocuteur à préciser ce qu'il veut dire, éclaircir ses pensées et l'encourage à s'exprimer davantage.

L'écoute active



Développée par *Carl Rogers* ce processus de communication interactif et attentif conduit chaque personne à s'engager pleinement dans une conversation authentique. Cela consiste à écouter avec attention les propos de l'autre en accordant autant d'importance à ce qu'il dit qu'à ce qu'il ressent.

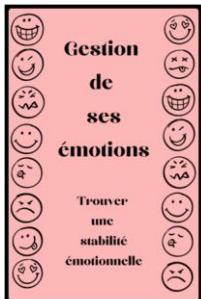
- S'exprimer en prenant compte du ressenti des autres
- Écouter le positionnement des autres, se sentir entendue
- S'exprimer en démontrant une compréhension profonde de ses émotions et de ses besoins
- Écouter à distance de son jugement

👉 Tout cela permet un accueil de l'autre, plus d'harmonie au sein d'une équipe et favorise une relation de confiance et de partenaire avec le parent.



Source image : Sophie Meunier

La gestion de ses émotions



L'intelligence émotionnelle (IE) fait référence à la capacité d'une personne à percevoir, comprendre, gérer et exprimer ses propres émotions, ainsi que celles des autres, au profit d'une communication bienveillante et réciproque.

Une émotion est une réaction affective spontanée et transitoire, causée par une stimulation venue de l'environnement extérieur ou d'un élan intérieur.

2. Une communication préventive et ses points de vigilance

Accueillir les émotions sans être géré par ses pulsions

Le calme (comme le stress) se transmet : c'est le signe d'une pensée juste, équilibrée, cohérente qui « tire vers le haut et vers l'avant ». Sans quoi chacun est rapidement happé dans un état émotionnel qui s'aggrave avec le temps (effet d'accumulation des tensions) : toute l'énergie est alors utilisée à fuir, lutter, à chercher des alliances et on perd alors tous sens de l'intérêt collectif.

↳ Pensons **AUTO-EMPATHIE** : accueillir et transformer positivement ses émotions :

- Un espace d'auto-empathie qui me permet de clarifier ce qui se joue en moi.
- Différencier l'acte de ce que la personne est ou de ce qu'elle ressent : les comportements sont des indicateurs de ce qui se passent à l'intérieur et ne doivent pas figer la personne dans une identité avec préjugé. (exemple : « je suis agacé » plutôt qu'« il est agaçant »)
- Mettre en mots aide aussi à prendre de la distance en contextualisant.

Créer ou maintenir le dialogue dans un climat de confiance :

- Partager et favoriser les échanges pour une meilleure connaissance et utilisation des compétences de chacun.
- Considérer le contexte de l'échange en prenant en compte le cadre spatiotemporel, les limites, les personnes présentes.

Dire les choses en étant attentif au message comme à la manière de l'énoncer :

Une formulation bienveillante s'appuie sur :

- La vigilance face aux « étiquettes » et jugements de valeurs : se méfier de nos « filtres » induits par notre histoire, nos croyances, nos ressentis (« il a encore mordu !! » est une évaluation qui évoque surtout le vécu du professionnel). *Attention aux adverbes, au verbe être, à la généralisation*
- **la préférence du Je au « tu »** qui tue la communication.
- L'appui sur les faits descriptifs concrets pour parler du problème et non de la personne.

Prendre en considération les effets de notre communication chez l'autre : s'intéresser à son vécu et point de vue, chercher à le comprendre (même si on n'est pas d'accord)

Et cultiver l'optimisme

Adopter une attitude ouverte avec un langage positif permet de porter un regard positif orienté sur les besoins de l'enfant dans son développement individuel (« il a besoin d'apprendre la vie en collectivité » est bien plus engageant à la discussion pour le parent).

Prendre soin des désaccords

Un conflit se conjugue sur l'axe de l'interaction : nous partageons la responsabilité de notre collaboration et de notre communication.

Le simple fait de montrer de l'empathie vis-à-vis du point de vue de l'autre est un grand pas : le conflit se pense en opérant **une rencontre des besoins plutôt qu'en cherchant à prendre ou à céder le pouvoir** dans la relation. Il s'agit de s'associer plutôt que de convaincre.

Résoudre un problème est préférable à gérer un conflit ; ce qui implique **l'intégration des différences de points de vue et la qualité du lien entre les personnes**. Il est important que chacun puisse s'exprimer sur ce qui est important pour lui, sur ses limites, ses demandes/attentes.

3. Un auteur inspirant : Marshall ROSENBERG

Marshall ROSENBERG¹ proposent des modèles de communication axée sur l'écoute mutuelle des besoins et des vécus.

Marshall Rosenberg utilise la métaphore de la girafe et du chacal pour faire comprendre le principe **d'une communication authentique dite aussi communication Non Violente (CNV)**.

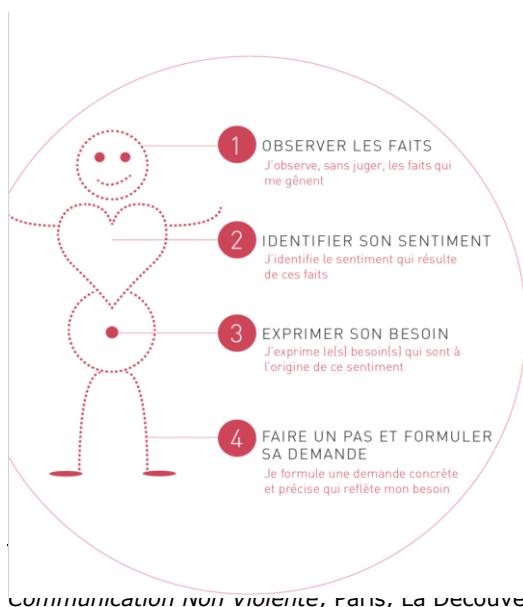
- ✓ La girafe, c'est la personne qui maîtrise la communication non-violente.
- ✓ Le chacal symbolise la violence « ordinaire » présente dans les situations de communication.



☞ L'apprentissage de la CNV consiste donc à passer d'une communication "chacal" à une communication "girafe".

Un outil de la communication authentique :

Le bonhomme OSBD



Il s'agit d'exprimer ce qu'il se passe en soi :

1. Exprimez ce que vous observez. Présentez clairement la situation : qui, quand, quoi, à partir de faits, sans interprétation, ni jugement.
2. Dites ce que vous ressentez.
3. Formulez ce dont vous avez besoin : physiologique, sécurité, appartenance, estime et accomplissement.
4. Spécifiez ce que vous demandez : adressez-vous à la personne concernée et formulez une demande concrète.

êtres (ou bien ce sont des murs). Introduction à la communication non violente, Paris, La Découverte, 2004



Être en écoute active des émotions et des besoins de l'autre

Pour conclure, prendre soin de sa communication, c'est prendre soin de soi et prendre soin de l'autre. Cela favorise une relation de confiance en équipe autour des pratiques éducatives communes ET nourrit une relation partenaire avec le parent.

Des adultes qui communiquent avec bienveillance constituent alors un tissage contenant pour l'enfant : plus les liens sont serrés, plus l'enfant est porté ! Et comme l'enfant apprend par imitation, on lui donne l'exemple de ce qu'on aimerait qu'il fasse.