

DEFINITION ET MECANISME

PARTIE 1

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

DEFINITIONS



ASSERTIVITE :

La capacité d'exprimer ses sentiments, ses pensées, ses opinions et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres.

COMMUNICATION POSITIVE :

Une approche qui met l'accent sur **la construction de relations saines et durables** en utilisant des méthodes de communication respectueuses, bienveillantes et constructives.

COMMUNICATION BIENTRAITANTE :

Principe d'une recherche permanente d'une conversation **constructive et d'expression des besoins**

CADRE CONCEPTUEL

CAROL GILLIGAN

PSYCHOLOGUE SOCIALE

PHILOSOPHE

1980 LA THÉORIE DU CARE



MARTIN SELIGMAN

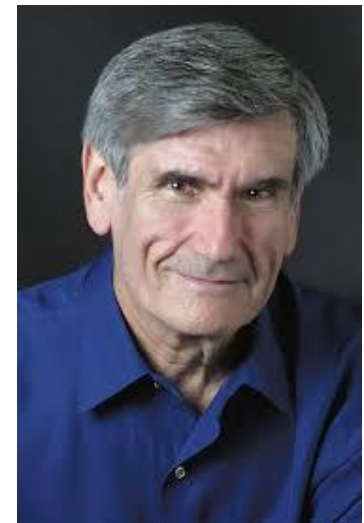
CHERCHEUR EN PSYCHOLOGIE

1998 PSYCHOLOGIE POSITIVE



MARSHALL ROSENBERG

PSYCHOLOGUE
SOCIOLOGUE



DEFINITION COMMUNICATION

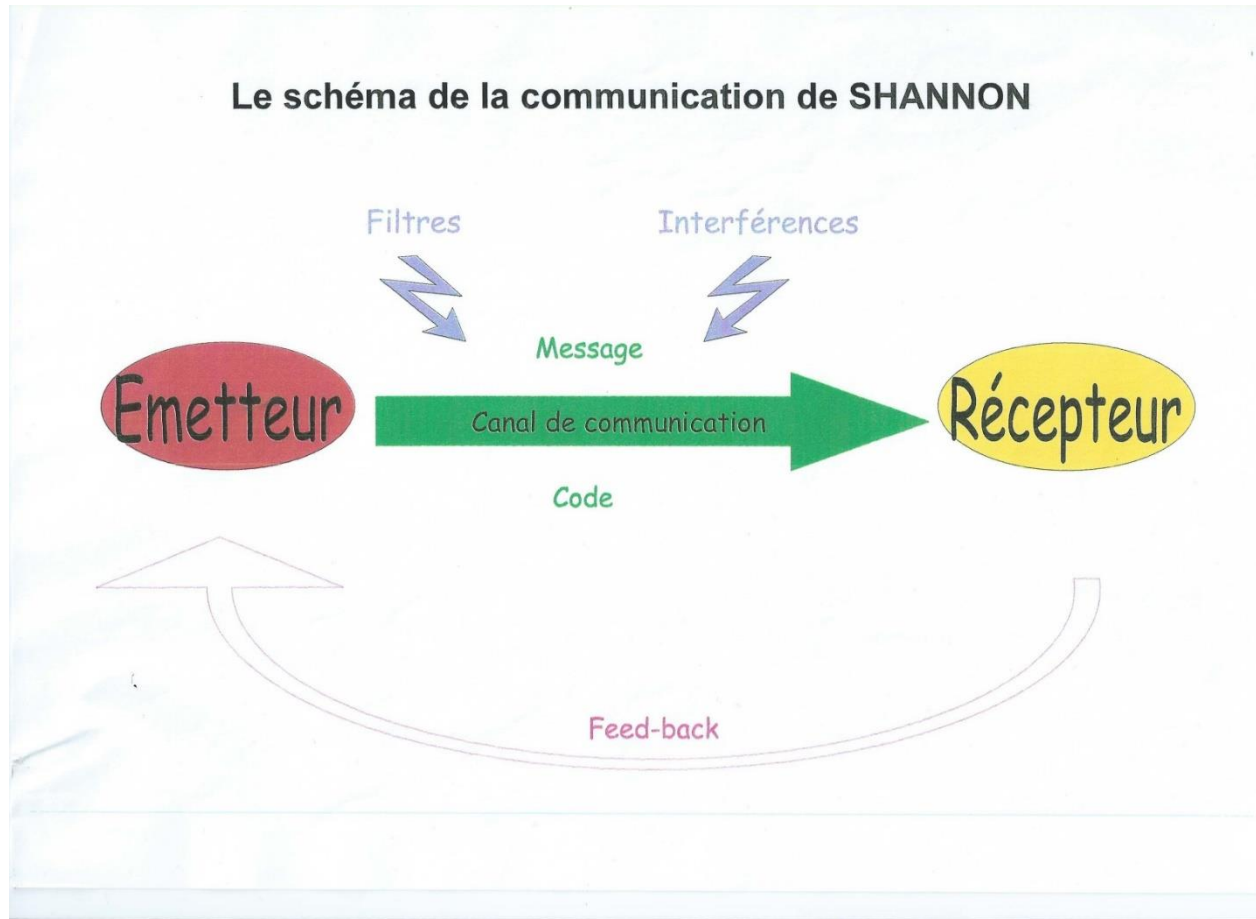
Du latin **communicare** :

communiquer, mettre en commun, transmettre et partager

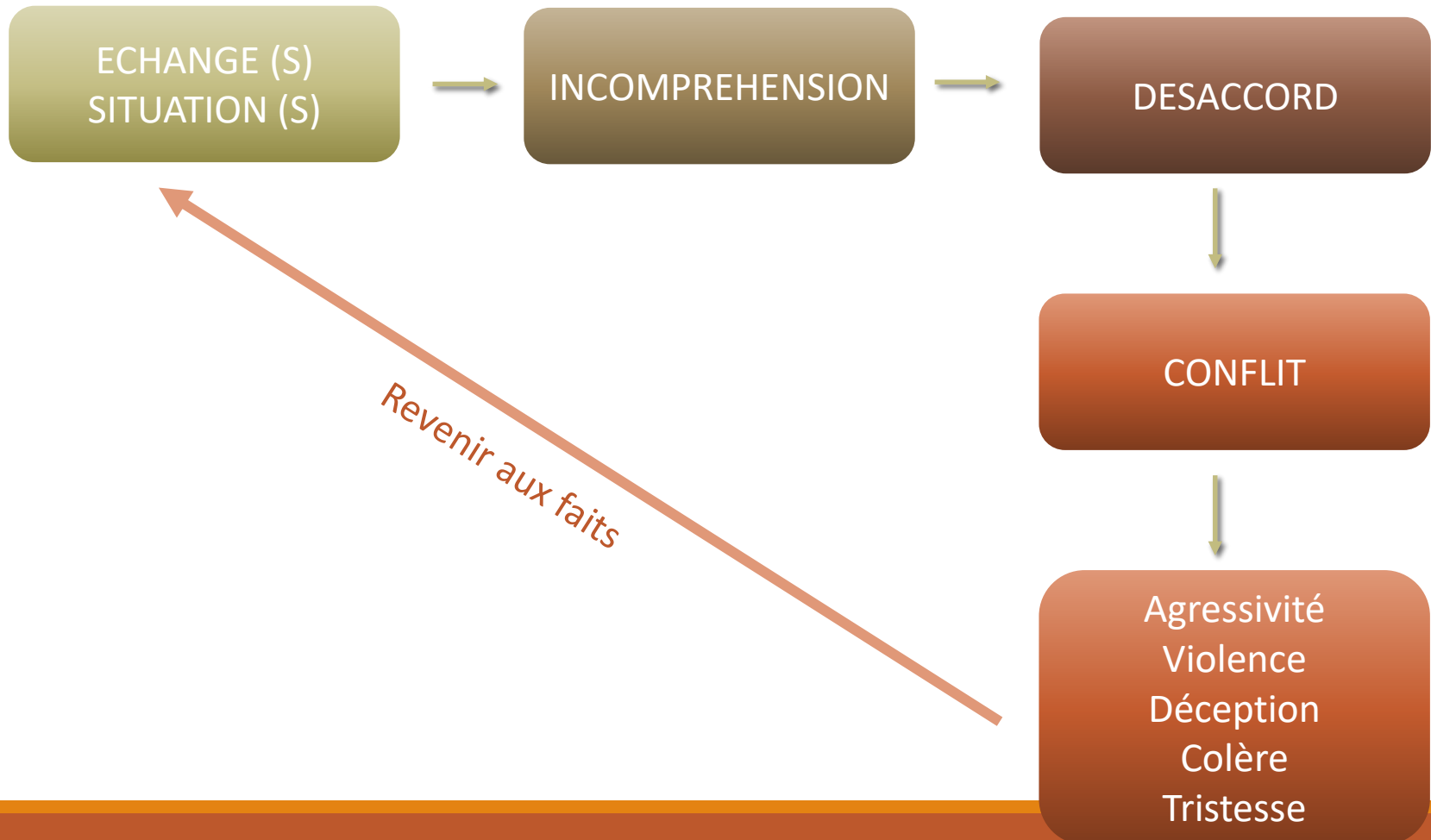
Dans toute communication vous retrouverez :



SCHEMA DE LA COMMUNICATION



LE CHEMIN A RISQUE



FILTE : SON MONDE INTERIEUR



REPRESENTATION



Alexandre LEAUTE

Athlète français, Médaillé d'or
Paracyclisme sur piste
Jeux paralympiques Paris 2024



Ewoud VROMANT

Athlète belge, Médaillé d'argent
Paracyclisme sur piste
Jeux paralympiques Paris 2024

FILTE : SON MONDE INTERIEUR

- ❖ **Le cadre de référence :**
ensemble des idées, des opinions
construites à partir de nos valeurs et nos croyances.
- ❖ L'importance de **définir les mots.**
- ❖ Prendre en compte **la communication non-verbale**
- ❖ **Positiver sa communication**

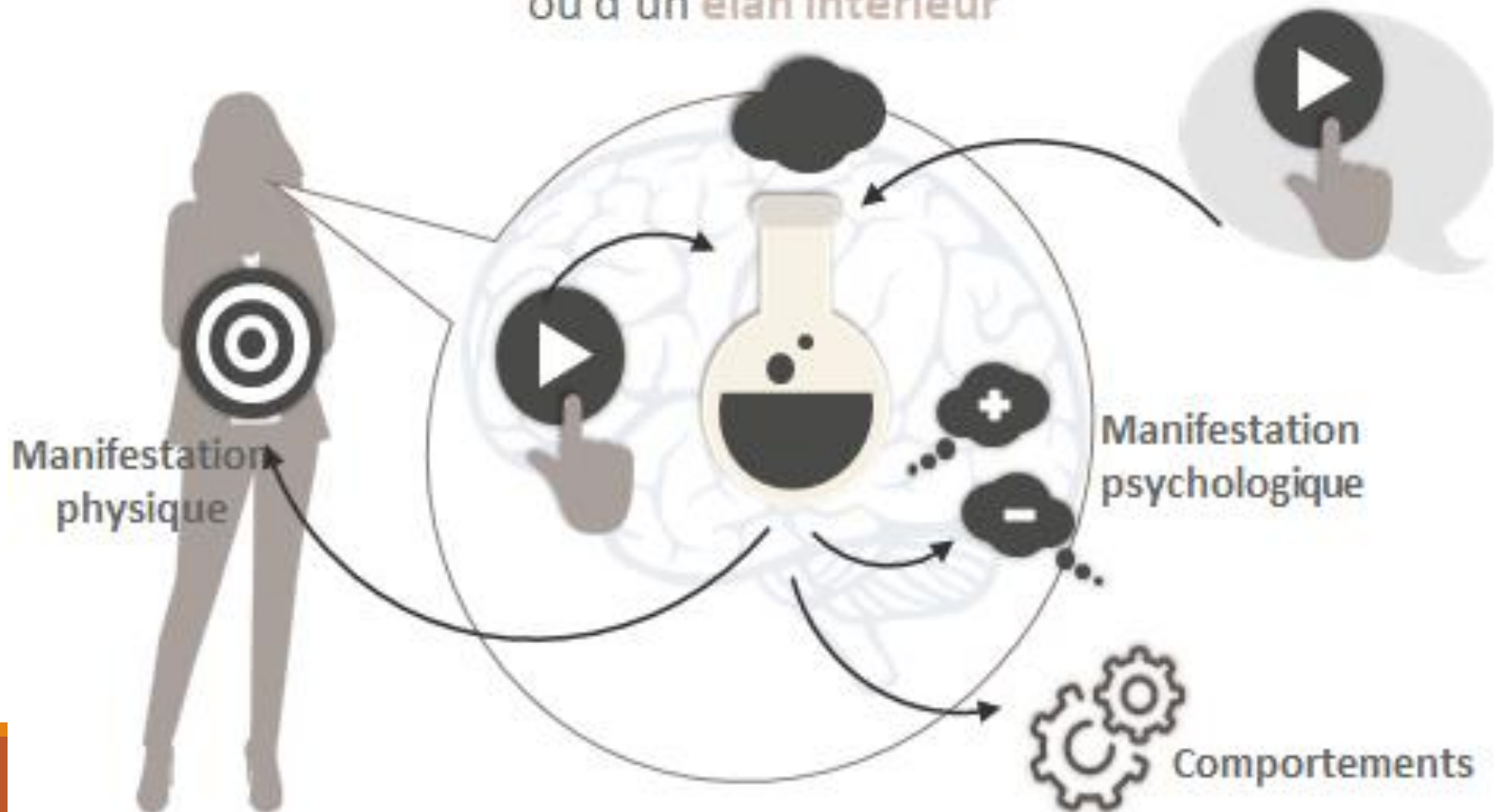
FILTRE : SES EMOTIONS



PROCESSUS EMOTIONNEL

Les émotions

Emotion = **réaction** affective **spontanée** et **transitoire**
causée par une **stimulation** venue de l'**environnement extérieur**
ou d'un **élan intérieur**



LES BESOINS

La pyramide de Maslow



DES SUPPORTS POUR PARLER DES BESOINS

LISTE DES BESOINS UNIVERSELS SELON LA COMMUNICATION NONVIOLENTE®

BESOIN D'ORDRE PHYSIQUE

Air, lumière
Eau, nourriture
Mouvements, exercices
Repos
Sécurité physique, protection
Abri
Toucher
Expression sexuelle
Confort

BESOIN DE NOURRITURE (AU SENS LARGE)

Affection, amour
Tendresse
Intimité, proximité
Présence
Soins, attention
Chaleur humaine
Douceur
Détente, relaxation
Plaisir

BESOIN D'AUTONOMIE

Choix, décider par soi-même
Liberté
Affirmation de soi
Temps / espace pour soi

BESOIN D'INTÉGRITÉ

Authenticité
Sens
But, direction, savoir où aller
Déterminer ses valeurs, rêves, visions

Estime de soi
Respect de soi
Rythme, temps d'intégration
Equilibre
Sens de sa propre valeur, de sa place

BESOIN D'EXPRESSION DE SOI

Accomplissement, réalisation
Action
Apprendre
Créativité
Croissance, évolution, développement,
guérison
Générer, participer
Maîtrise

BESOIN D'ORDRE MENTAL

Clarté, compréhension
Cohérence
Concision
Conscience
Exploration, découverte
Informations, connaissances
Simplicité
Stimulation

BESOIN D'ORDRE SOCIAL (INTERDÉPENDANCE)

Acceptation
Appréciation
Empathie
Compréhension
Soutien, aide, réconfort
Appartenance

Compagnie
Connexion
Considération, respect
Donner, contribuer à enrichir la vie
Recevoir
Sécurité émotionnelle (fiabilité, repères ...)
Confiance
Honnêteté, transparence
Expression
Communication
Concertation
Partage, échange, coopération
Équité, « justice »
Tolérance, accueil de la différence, ouverture

BESOIN D'ORDRE SPIRITUEL

Beauté, harmonie
Ordre
Paix
Inspiration
Confiance, lâcher-prise
Joie
Transcendance, sacré
Finalité

BESOIN DE CÉLÉBRATION DE LA VIE

Célébrer la création de la vie, les rêves
réalisés
Faire le deuil (de son bébé, de ses rêves...)
Ritualisation
Rendre grâce
Intensité
Humour, rire, jeu



<https://www.comitys.com>

LES CLES POUR UNE RELATION DE CONFIANCE

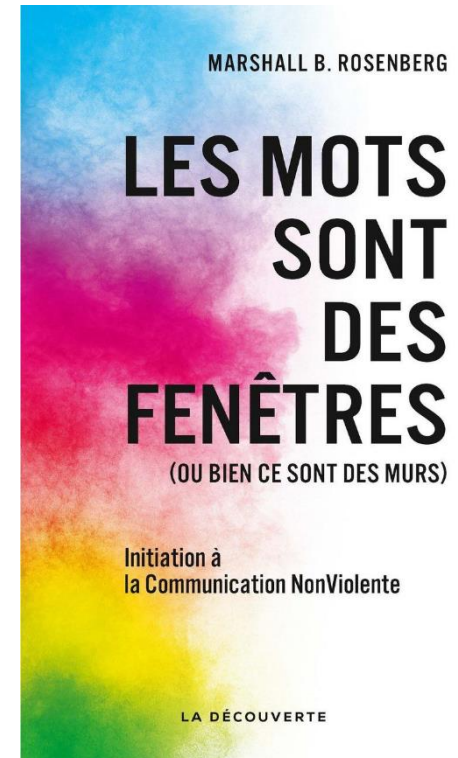
PARTIE 2

Marshall Rosenberg



Processus de la « **communication non violente** »
(CNV)

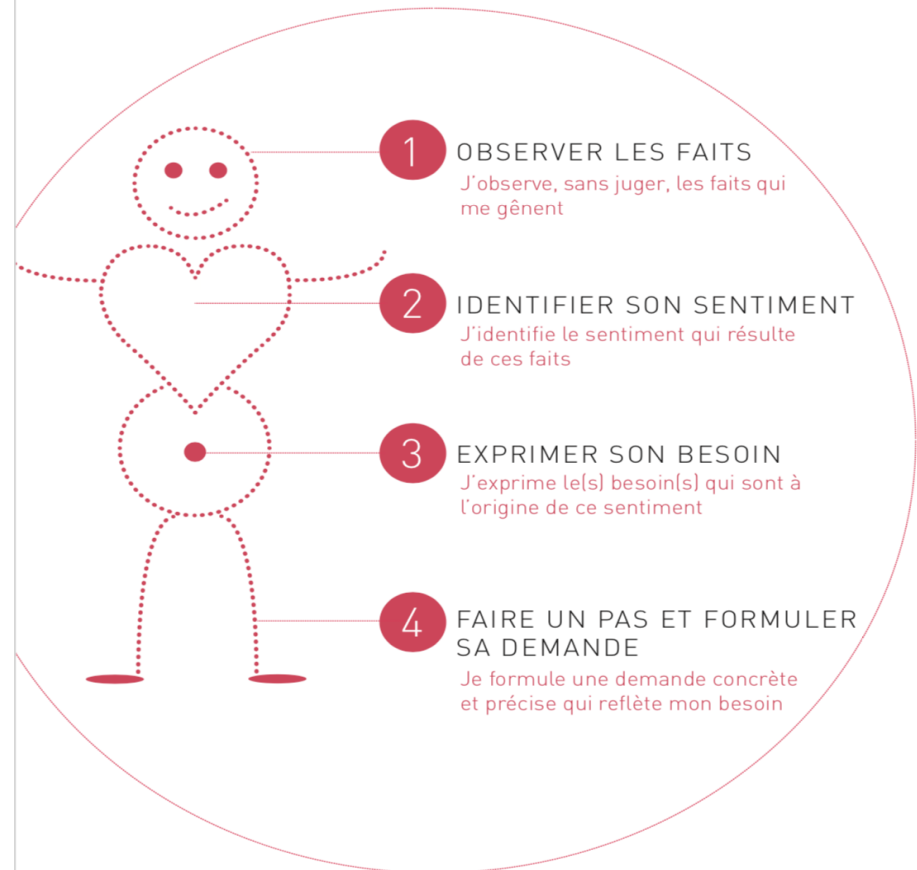
>> un langage, une façon de communiquer
sans violence et se départir des jugements négatifs
et sollicite plutôt l'empathie.



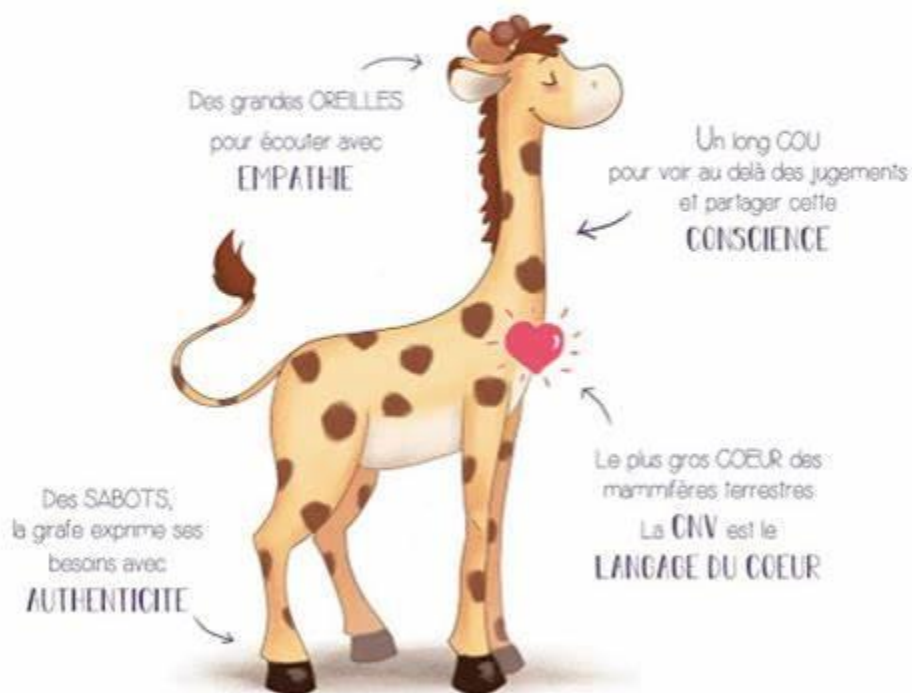
Le bonhomme OSBD

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.



La girafe symbole de la COMMUNICATION NONVIOLENTE





>> Je parle de l'autre :

- J'accuse
- Je prête des intentions
- je fais porter à l'autre la responsabilité
- je cherche à convaincre de ma vérité

>> Je parle de moi :

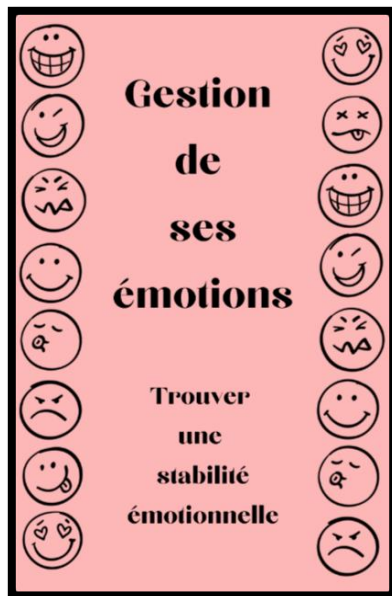
- J'identifie mon besoin derrière mon émotion.
- Je prends la responsabilité de ce qui se passe pour moi
- Je cherche à être compris



Tu/ Vous
Toujours/ Jamais
Encore
Evidemment
Je sais bien que tu fais ça
parce que
Ce que je t'impose

Je
Factuel et précis
Mon ressenti
Qu'est-ce qui se passe pour
moi ?
En quoi ça me pose problème
?
Ce que je te demande

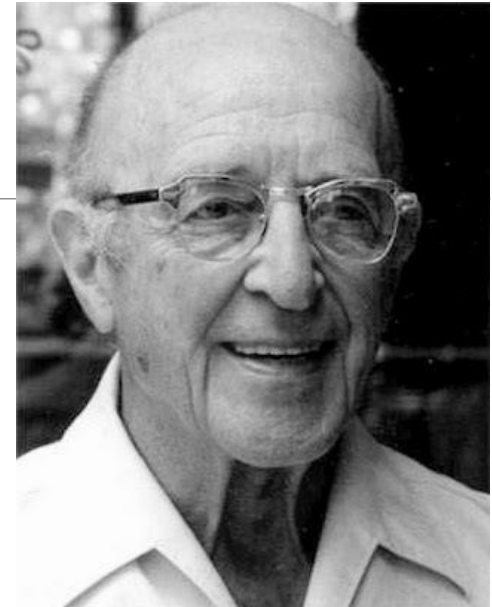
LES CARTES A JOUER



L'ECOUTE ACTIVE

Carl Rogers

L'écoute active est également nommée **l'écoute bienveillante**



Elle permet :

- ✓ d'accompagner l'expression des émotions
- ✓ de décoder la dimension affection non verbalisée

L'écoute active



L'émetteur

L'écoutant

Étape 1 : L'observation bienveillante

Je raconte une situation

J'observe la situation. Je peux reformuler les paroles de l'autre pour obtenir plus de précisions sur les faits.

Étape 2 : Identification des émotions

Je me sens ...

Qu'est ce que tu ressens ? Est ce que tu te sens triste ?...

Étape 3 : Identification des besoins non satisfaits

J'ai besoin de ...

Parce que tu as besoin de .. ?

Étape 4 : Formulation d'une demande positive à soi-même ou à une autre personne

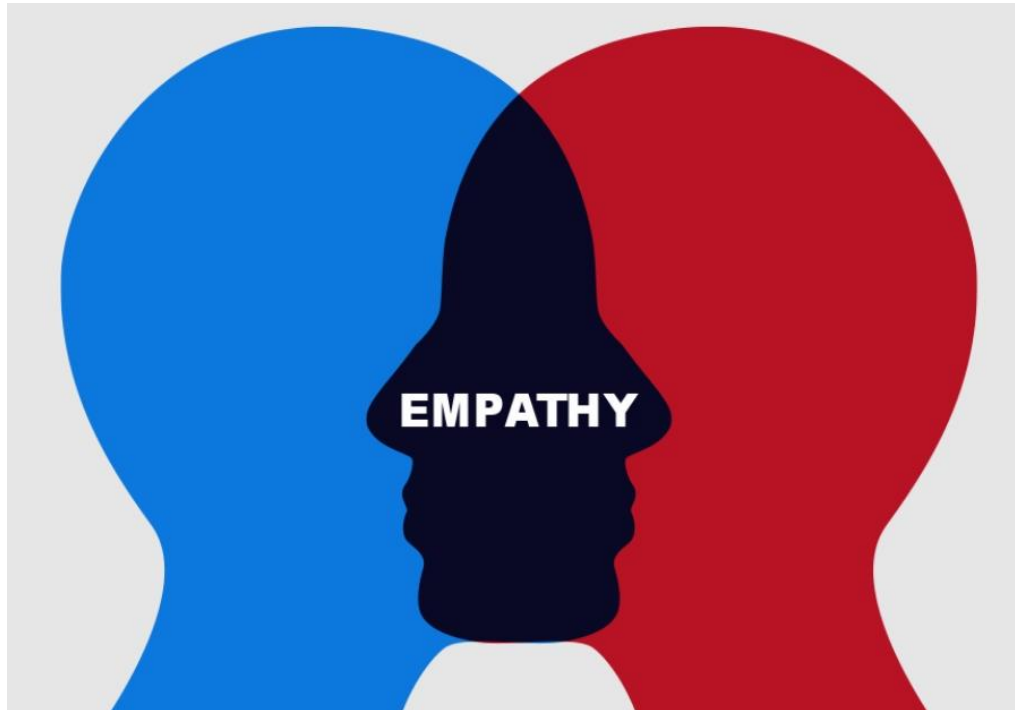
Je pourrais faire ...

Est ce que tu pourrais ..?

Qu'est ce qui pourrait être fait pour satisfaire à ton besoin ?

Communication bienveillante

L'EMPATHIE (1)



Capacité à percevoir le cadre de référence d'autrui.

L'***empathie cognitive*** consiste à comprendre les idées de l'autre.

L'***empathie émotionnelle*** consiste à partager ses ressentis.

>> **C'est être comme si on était l'autre tout en restant soit même**

L'EMPATHIE (2)

« *Il me semble que tu es ...* »

« *Tu te sens en quelque sorte ...* »

« *Tu aimerai pouvoir/ tu aimerai mieux ...* »

« *Tu veux dire que ...* »

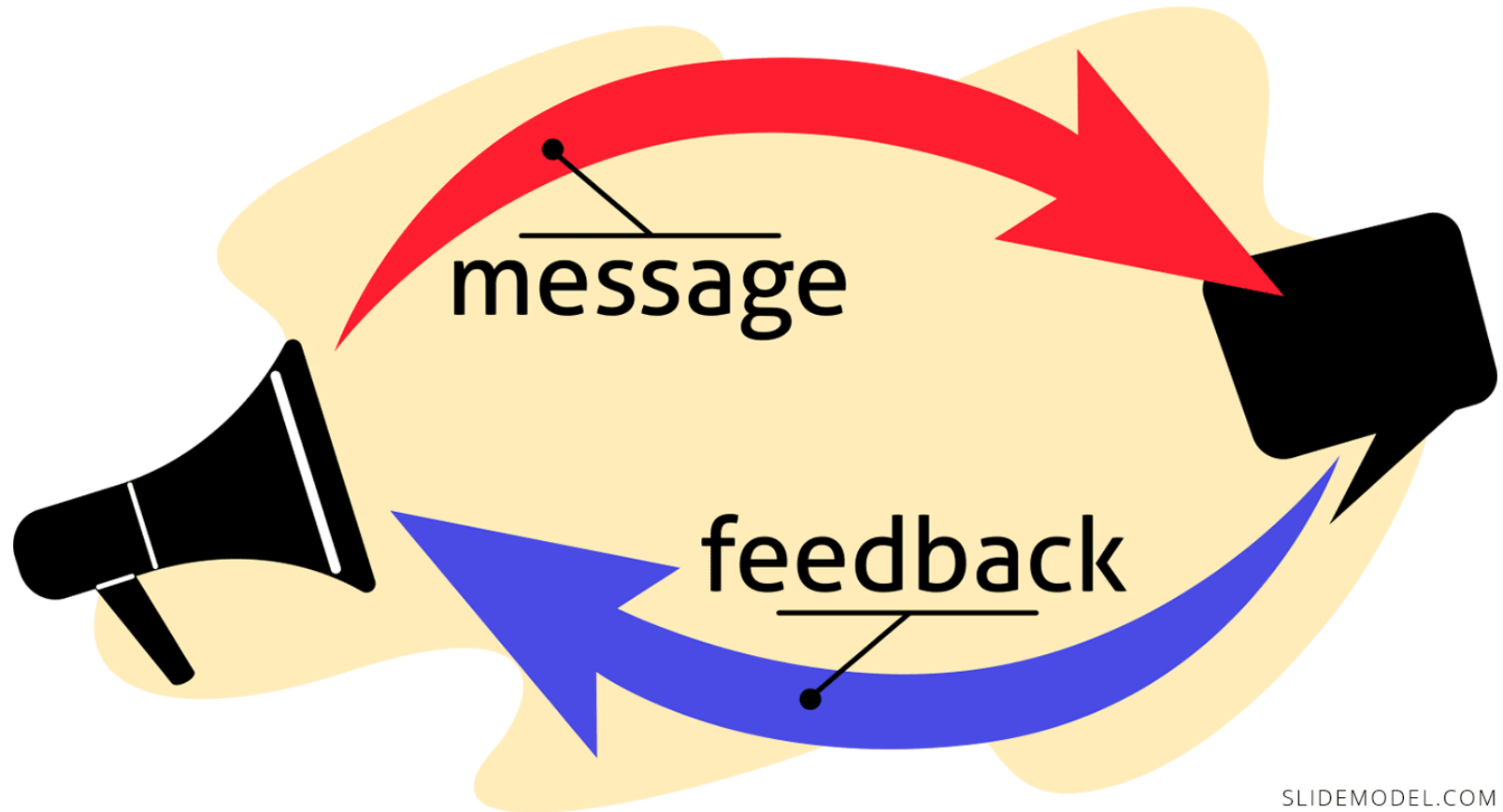
« *Tu crois que ...* »

« *Tu as l'air/ tu sembles/ j'ai l'impression que...* »

« *Cette décision, cette situation te paraît ...* »

« *... c'est ça ?* »

FEED BACK et REFORMULATION



REFORMULATION

« Si je comprends bien ... »

« D'après ce que vous me dites ... »

« Vous souhaitez donc ... »

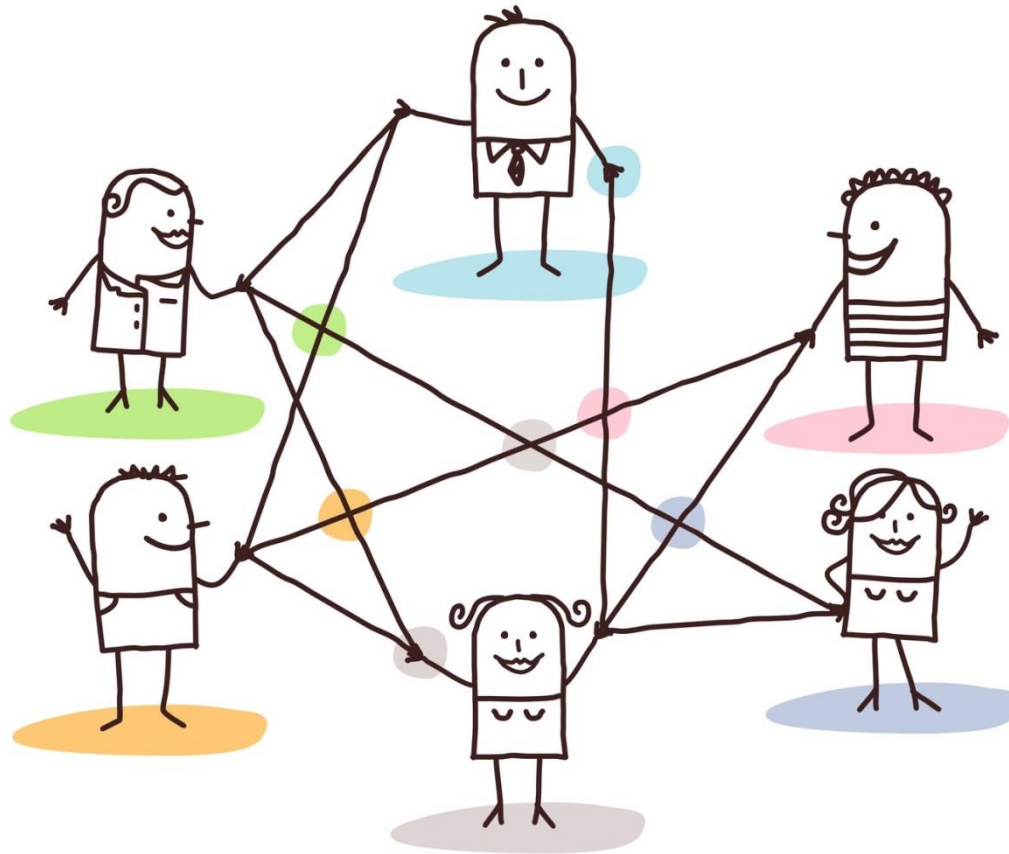
La reformulation peut porter sur :

- **Le contenu littéral** : ce qui vient d'être dit,
- **Le contenu latent** : ce qui est sous-entendu,
- **Le comportement non verbal** : ce que vient de dire le corps.

Une communication préventive

- Auto empathie
- Prendre soin des désaccords
- S'adresser à la personne concernée
- Utilisation d'un tiers
- Identifier émotions/besoins
- Exprimer son besoin

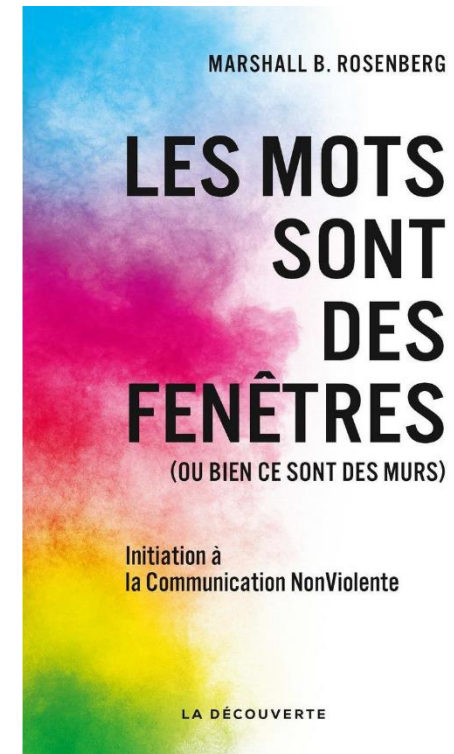
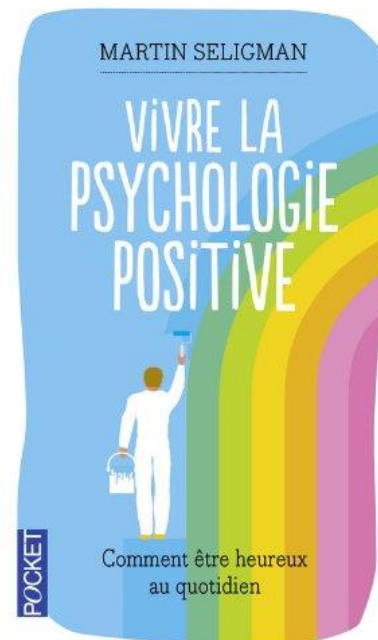
Développer sa communication en équipe



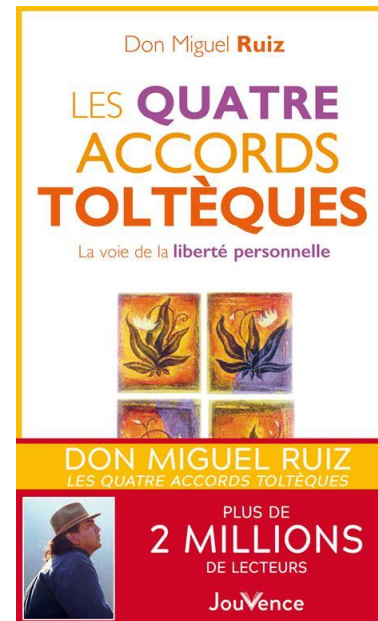
Développer sa communication en équipe

- ❖ Quels sont besoins pour une communication réussie en équipe ?
- ❖ A quoi verrez-vous qu'une communication est réussie ?
- ❖ Qu'est-ce qui est mis en place pour accueillir un nouveau collaborateur ?
- ❖ Quelles sont vos forces actuelles dans votre communication ?
- ❖ Quelles sont les points encore à faire évoluer dans votre communication en équipe ?

Propositions de lectures



Propositions de lectures



Cercle de sagesse

