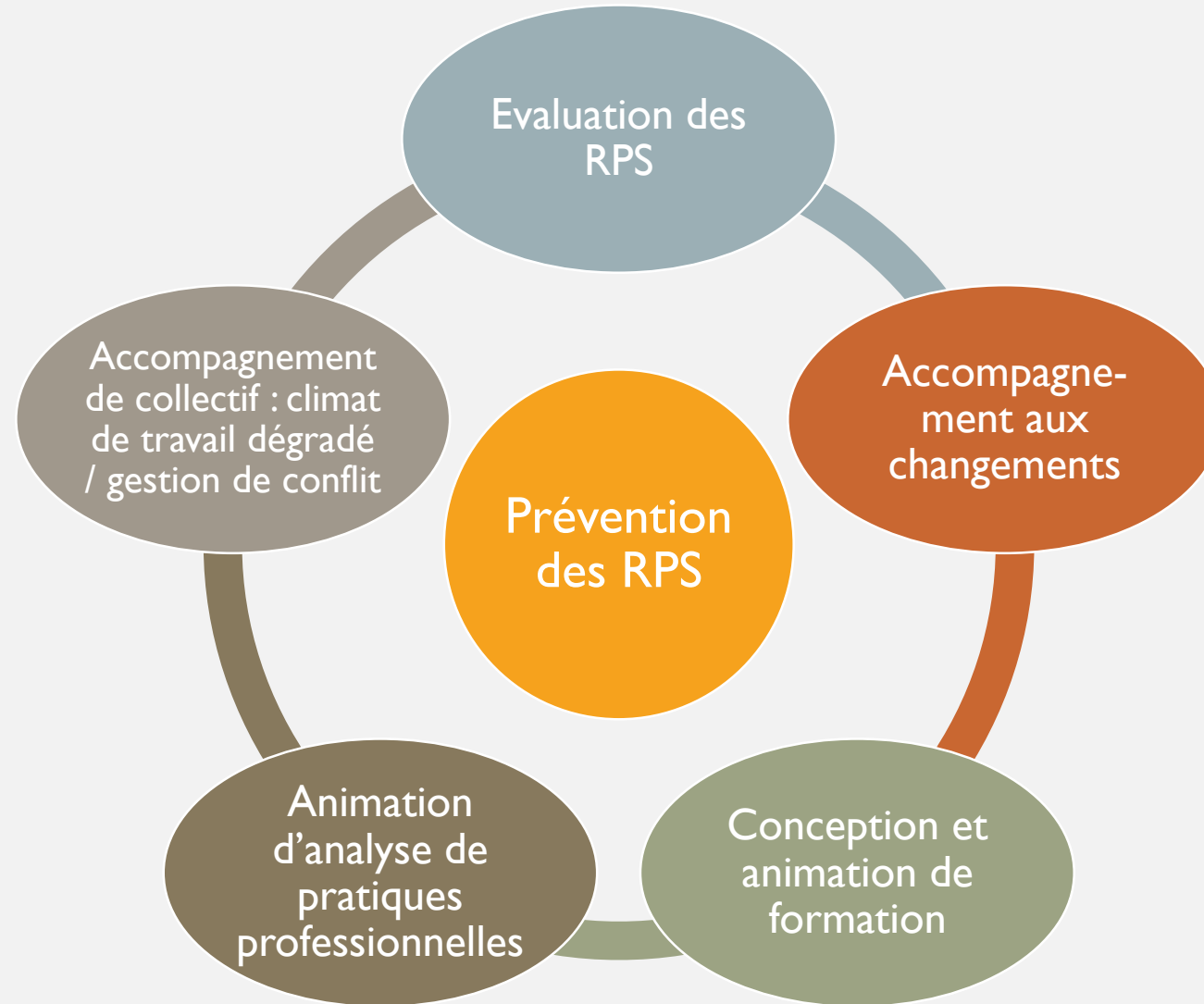


COMMUNICATION NON VIOLENTE
ET ÉCOUTE ACTIVE

LES PSYCHOLOGUES DU TRAVAIL

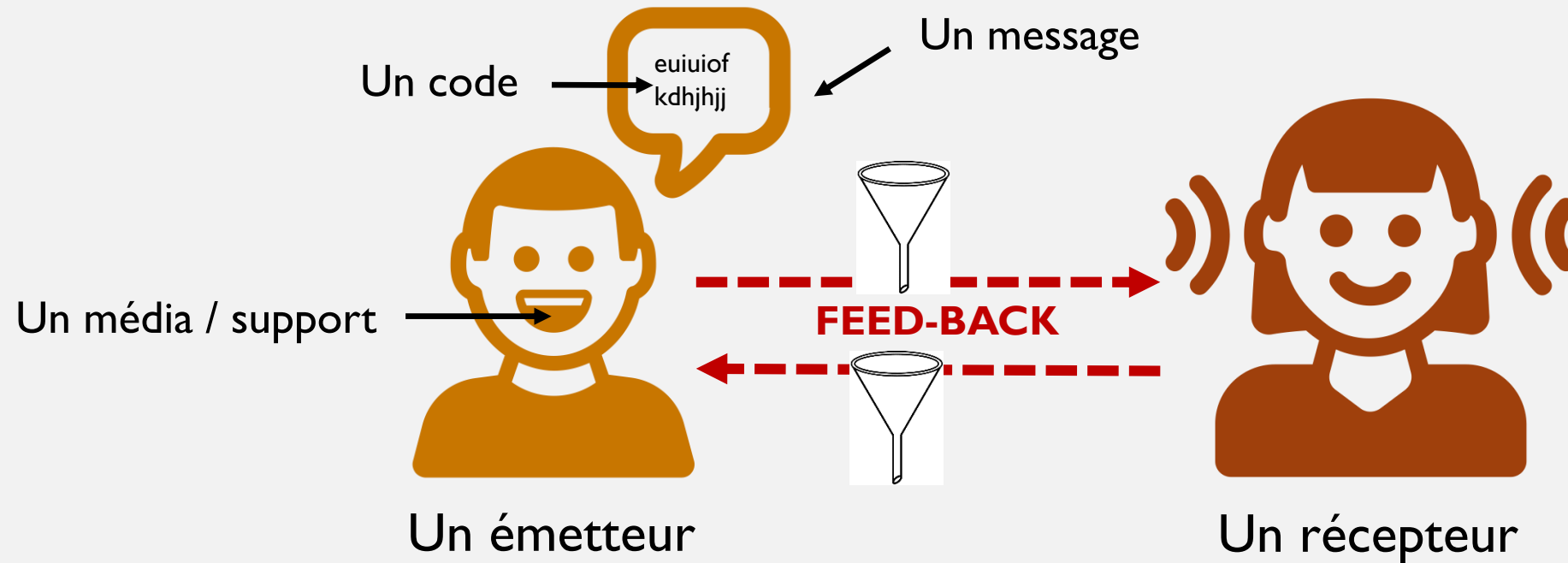


LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

- La communication
 - L'écoute active
- La communication non violente
 - Jeu de rôles

LA COMMUNICATION

Pour qu'il y ait communication, il faut :



Mais pour que le message passe, il faut aussi du...

DISTORSIONS DANS LA COMMUNICATION

La communication passe par toute une série d'étapes qui réduisent peu à peu la teneur du message.

De :

- ce que je veux dire,
- ce que je sais dire,
- ce que j'ose dire,
- ce que je dis.

À :

- ce que l'autre perçoit,
- ce que l'autre écoute,
- ce que l'autre entend,
- ce que l'autre comprend,
- ce que l'autre admet,
- ce que l'autre exprime,
- ce que l'autre utilise.

Il peut y avoir une déperdition de 90%

LE NON VERBAL DANS LA COMMUNICATION

La communication non verbale :

- Silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix
- Complètent le message auditif

Elle **renforce** et **crédibilise** le message verbal lorsqu'elle est adaptée, mais peut **décrédibiliser** ce même message si elle est inadaptée.

Elle transmet les **impressions, réactions, émotions, sentiments, valeurs...** souvent de façon inconsciente et à notre insu.



LES 3 GRANDS MODES DE COMMUNICATION

Le verbal

- Les mots

Le para verbal

- La voix
- L'intonation
- Le timbre
- La puissance sonore
- Le débit, le rythme

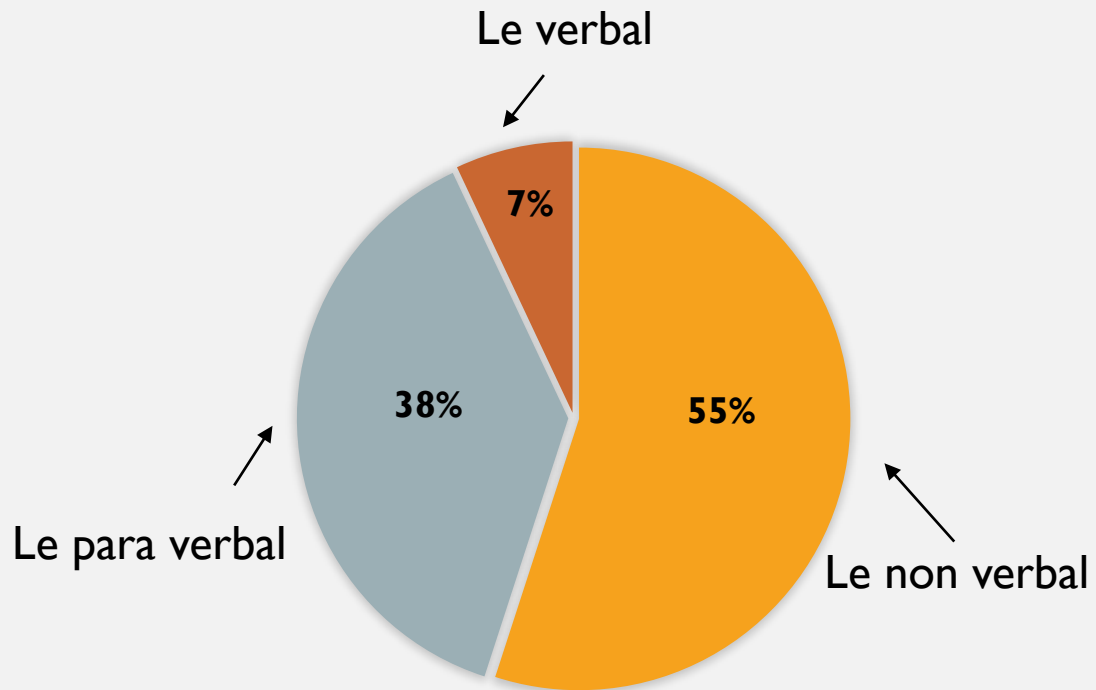
Le non verbal

- Les gestes / mouvements / le regard
- La postures / position physique / l'attitude
- La démarche / déplacement
- Les vêtements

La communication
« *Nous ne pouvons pas ne pas communiquer* »

LE NON VERBAL DANS LA COMMUNICATION

La communication non verbale peut accentuer, compléter ou même se substituer totalement au verbal.

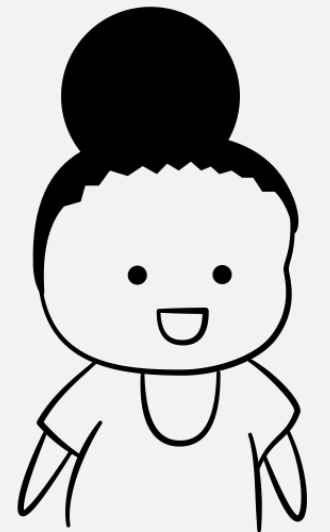


On appelle « **congruence** » la **cohérence** mise entre ces 3 niveaux du message.

Je crois à ce que je dis
➔ Je le dis + Je le fais entendre + Je le montre en même temps.

L'ÉCOUTE ACTIVE – CARL ROGERS

- L'écoute active est une approche **centrée sur la personne**.
- C'est une technique de communication qui consiste à utiliser **le questionnement** et **la reformulation** afin de s'assurer que l'on a **compris au mieux** le message de son interlocuteur et de le lui **démontrer**.



FONDEMENT DE LA DÉMARCHE

Empathie

- Capacité à accueillir et à comprendre le point de vue et le ressenti de l'autre, en les distinguant de sa propre pensée et de ses propres émotions.

Considération positive

- Le regard positif. La capacité à considérer l'autre de manière positive, sans jugement ni évaluation. L'intention de la bienveillance et le recherche d'une qualité de relation.

Congruence

- Une authenticité, une cohérence, un alignement entre les paroles, la pensée, les ressentis et les actes.

LES TECHNIQUES DE L'ÉCOUTE ACTIVE

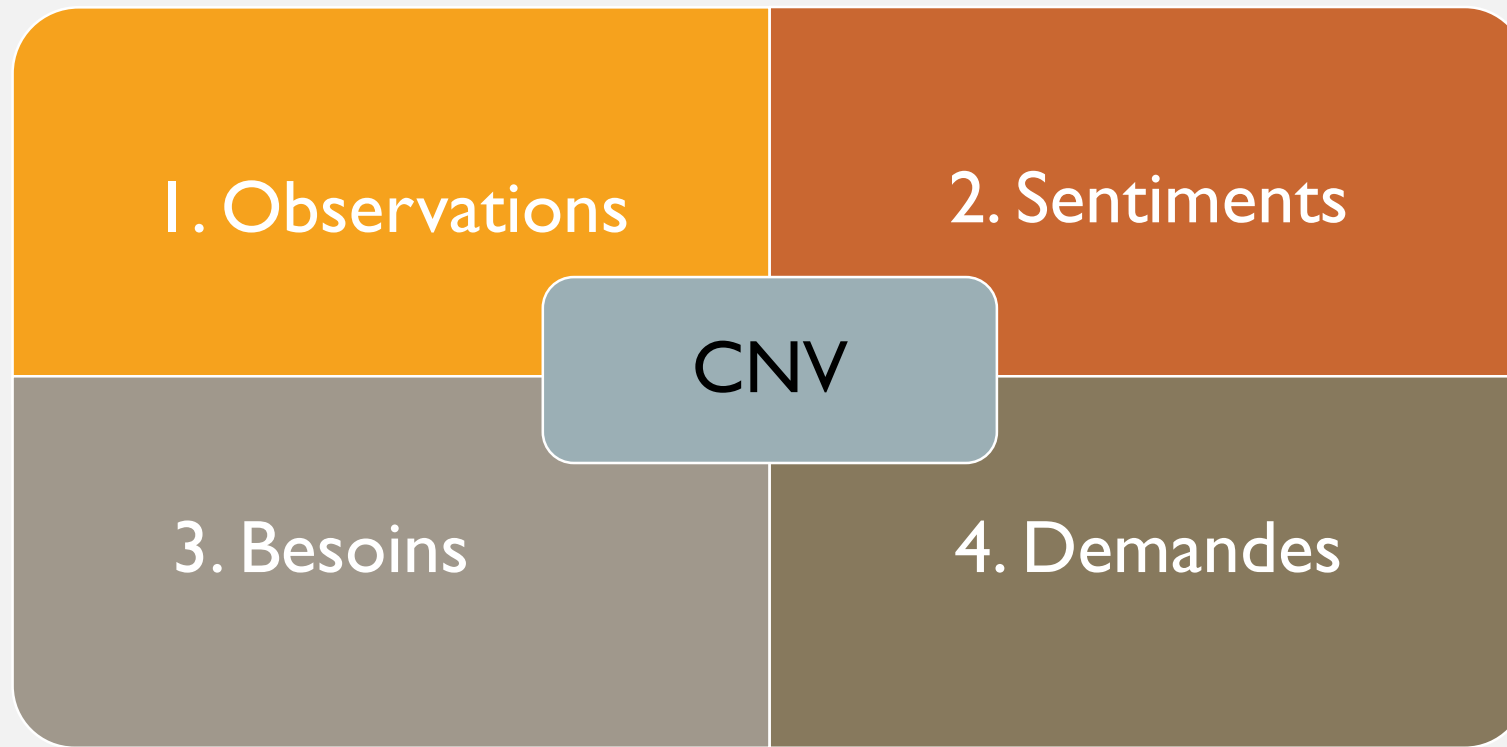
Questionner

Reformuler

Pratiquer les
silences

CNV : DE QUOI PARLE T'ON? – MARSHALL ROSENBERG

- Les 4 composantes de la CNV

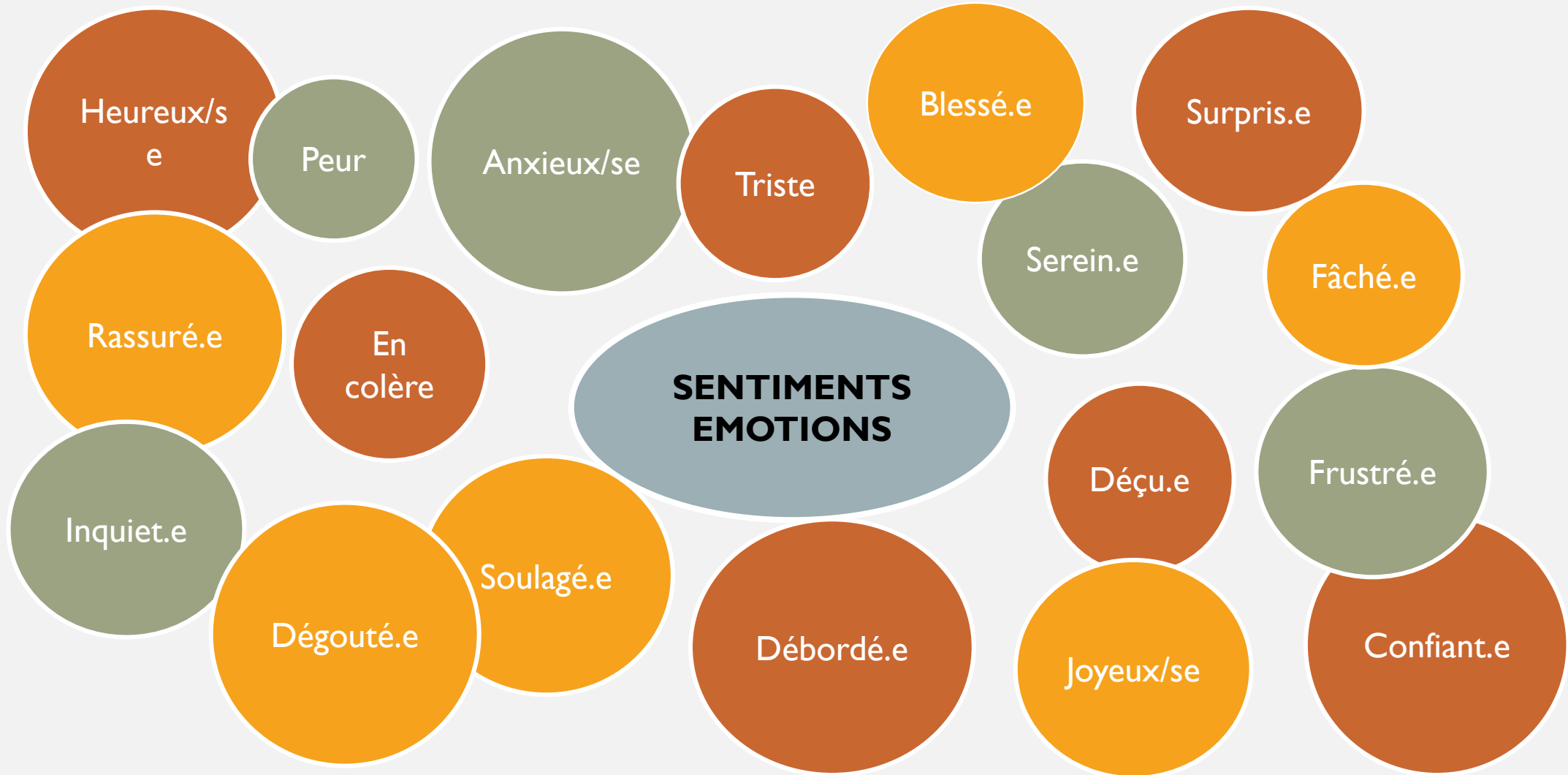


I. OBSERVATION

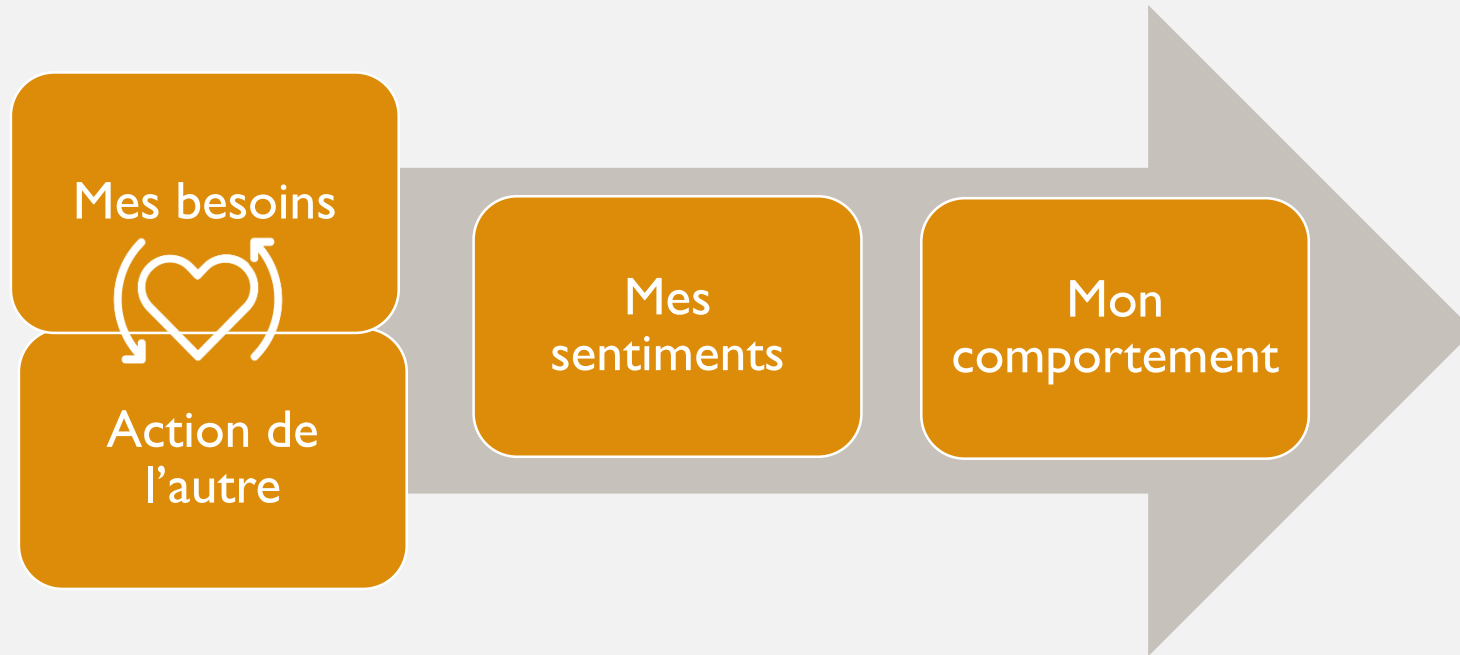
- Comment décoder justement un message/une information?

Faits - Observations objectives Ce que l'on observe	Inférence - Interprétation Ce que l'on pense	Jugement – Evaluation Ce que l'on communique
Il arrive en retard le matin	Il n'entend pas son réveil	C'est un paresseux
Elle travaille tard	Elle n'arrive pas à prioriser	Elle est incompétente
Il a des cheveux longs	Il ne va pas chez le coiffeur	Il est négligé

2. SENTIMENTS



3. BESOINS



3. BESOINS

J'AI BESOIN DE/D'

Intégrité

Echange

Liberté

Ordre

Partage

Sécurité

Justice

Calme

Considération

Coopération

Autonomie

Objectif

Attention

Clarté

Comprendre

Confiance

Sens

Changement

Reconnaissance

Respect

Réciprocité

Soutien

Bienveillance

4. DEMANDES

- **Active et positive** : demande ce que l'on veut, et non pas ce que l'on ne veut pas, exprimée dans un langage incitant à l'action
- **Consciente et explicite** : les demandes implicites sont sources de mauvaise interprétation et de désarroi pour ceux à qui elles s'adressent.
- **Simple, claire et précise** : le but de la demande est clair pour tous et sa réalisation est à la portée de l'interlocuteur.



JEU DE RÔLES

- 3 groupes : 1 acteur actif / 1 acteur passif / 1 ou 2 observateur(s)
- Plusieurs scènes jouées simultanément.
- Consigne : Utiliser les éléments de la CNV, et de l'écoute active
- Débriefing après le jeu.

Pas d'inquiétude : la CNV est un processus que l'on ne peut pas acquérir en quelques minutes.

