



Communication positive en maternelle

Communiquer avec bienveillance en toutes circonstances

Magali Flesia

Madrid, 12 février 2020

voltanza.com



Programme

I. Comprendre les principaux enjeux de la communication interpersonnelle

II. Faire de ses émotions un atout de communication

III. Apprendre à manier la Communication Non Violente

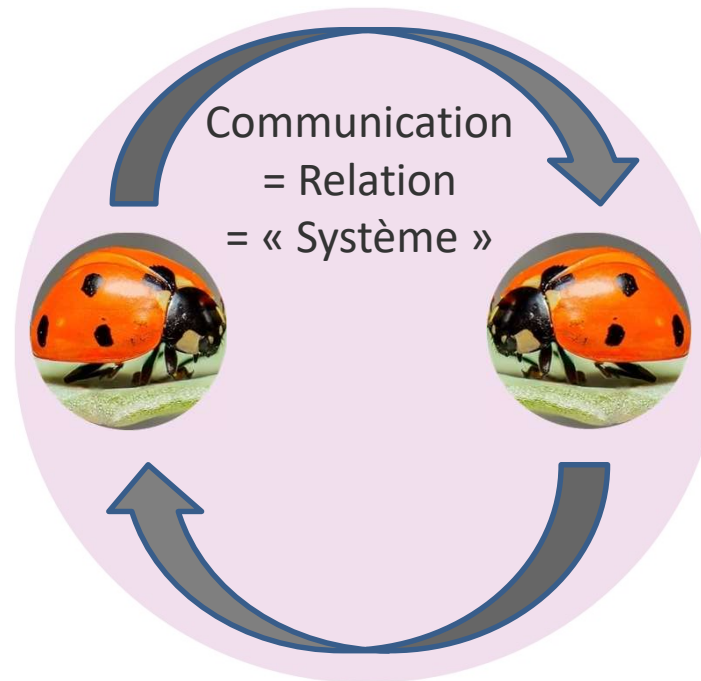
IV. S'entraîner à partir de cas concrets





I. Communication Interpersonnelle

« Communiquer »
< lat. *communicare*
= « mettre en commun »
→ « être en relation avec »
→ « partager »

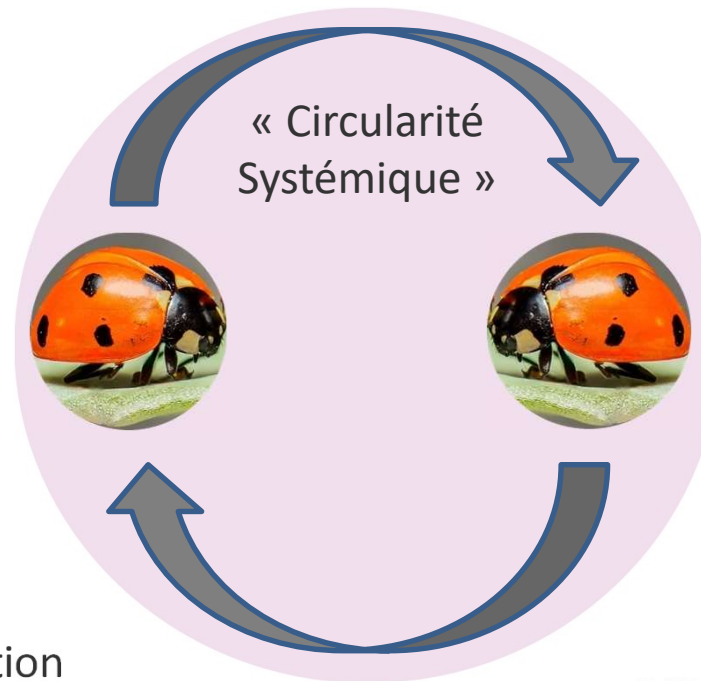




I. Communication Interpersonnelle

Co-présence, simultanété

Influence réciproque, co-adaptation
à chaque instant



Ce qui est « là »
appartient au
« Système »

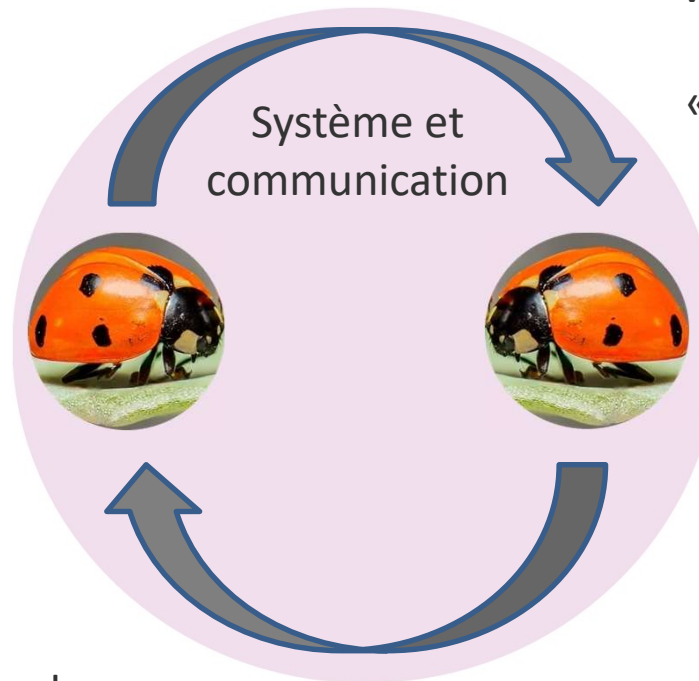
Pour
« mettre en circulation »
→ communiquez !



I. Communication Interpersonnelle

Communiquer pour
« révéler le Système »

A et B sont les verres d'une paire de
lunettes en 3D !



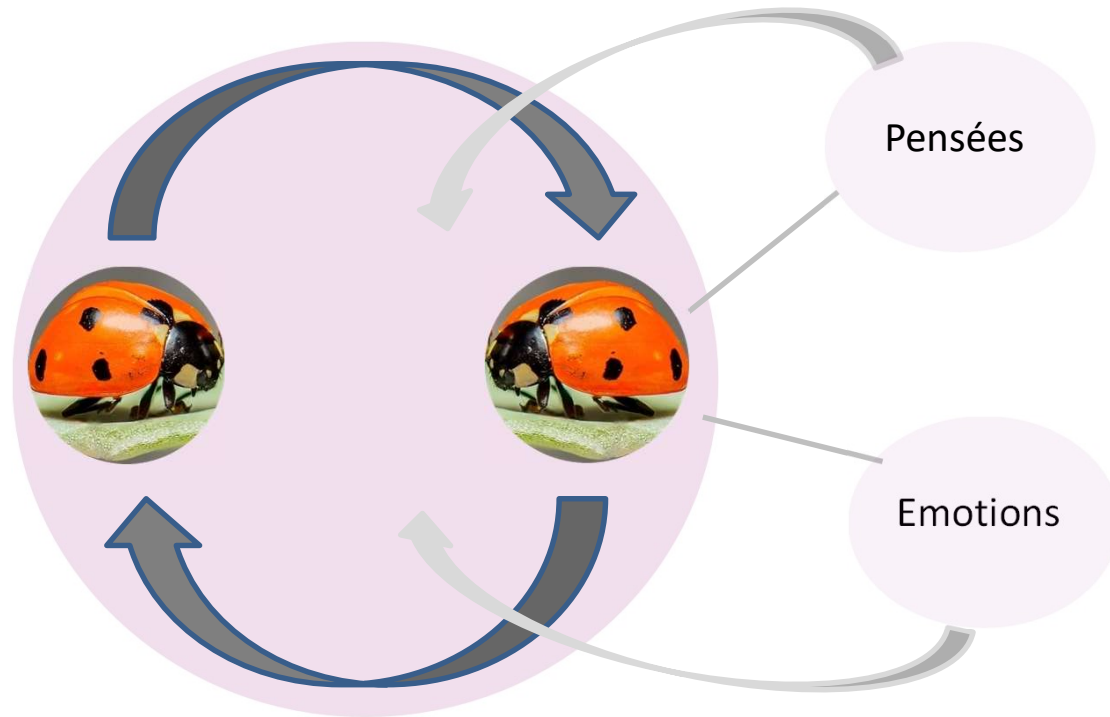
Voir la vie en 3D, c'est
développer une
« pensée complexe »

En mode 2D,
nous fonctionnons en
mode « binaire »



I. Communication Interpersonnelle

Communiquer
= « mettre en circulation »





I. Communication Interpersonnelle

« Mettre en circulation » pour...

Désamorcer les tensions

NB : un Système non
régulé engendre
l'inverse de ce vers quoi
il tend !

Faire évoluer le point de vue de son interlocuteur

Faire évoluer son propre point de vue



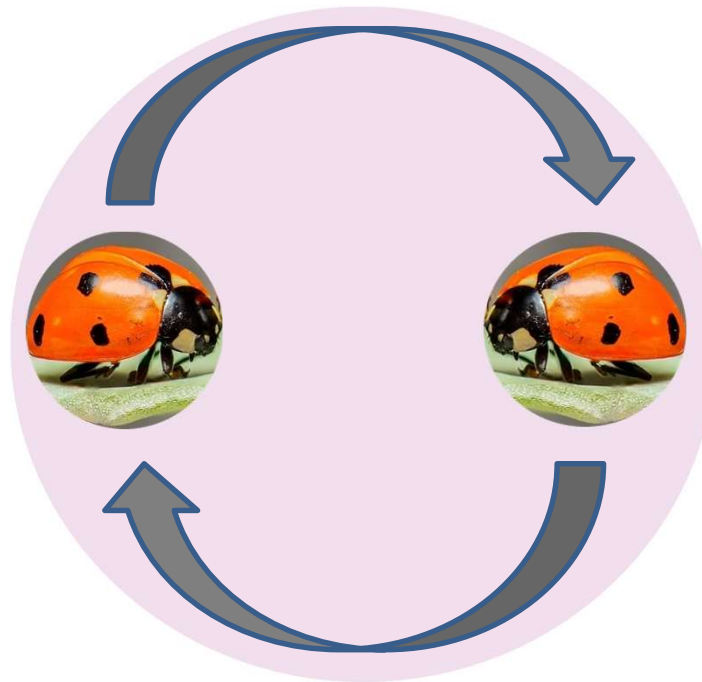


I.
Communication
Interpersonnelle

Attention
au « Système »

Attention à soi

Attention à
l'Autre/aux Autres



→ Prise de recul par rapport à ses émotions,
aux émotions de l'Autre et à « ce qui se joue »



Méta-position

« Posture » au service de la CNV et de la « gestion » des relations interpersonnelles

Théorisée par Gregory Bateson (années 30) et Robert Dilts (années 70)

Confère la capacité à rester garant(e) du cadre de ces échanges/régulations/recadrages

Capacité à prendre de la hauteur pour changer de « niveau logique »





Méta-position

C'est la capacité à se détacher d'une expérience, à s'en dissocier pour créer une nouvelle expérience qui consiste à observer son expérience.

On crée donc une nouvelle expérience qui englobe l'expérience initiale.

Cette expérience nouvelle a pour effet de transformer l'expérience de départ.

C'est aussi la capacité à ne pas confondre comportement et identité.





I. Communication Interpersonnelle

Comment rester en méta-position et ne pas se laisser
« aspirer » par le Système formé par la relation ?





II. Faire de ses émotions un atout

7 émotions « universelles » : Joie, peur, colère, tristesse, mépris, dégoût, surprise

Nous sommes plus ou moins à l'aise avec/conscients de ces émotions (éducation, culture, contexte, sensibilité...)

Visibles/perceptibles même si « dissimulées »

Double fonction : positive et négative – Dans tous les cas elles nous « alertent »





II. Faire de ses émotions un atout

Les réactions émotionnelles peuvent déclencher la mise en place de mécanismes de défense (parfois quasi imperceptibles)

Mode « résistance » = mode « protection »/« réaction »/ « bug »

Plus le niveau de stress/les enjeux sont élevés, plus le risque de « buguer » est élevé

Le stress est communicatif ! Nous ressentons les émotions de notre/nos interlocuteur(s)





II. Faire de ses émotions un atout

Mode « résistance »

2 réactions : la lutte ou la fuite

Sont concernés : les cerveaux reptilien
(sensations) et limbique (émotions)

Conséquences :

- Utilisation limitée de notre intelligence
- Fermeture, peurs, résistances
- Jugement, auto-jugement





II. Faire de ses émotions un atout

Mode « lâcher-prise » ou « confiance »

2 pré-requis concentration et détente

Sont concernés : les cerveaux néocortical et intuitif

Conséquences :

- Utilisation élargie de nos intelligences
- Ouverture, enthousiasme, curiosité
- Adaptabilité, agilité





II. Faire de ses émotions un atout

Mode « lâcher-prise » ou « confiance »

« Flow »/Fluidité (Mihaly Csikszentmihalyi)
Ex : sport, art, loisirs...

« Expérience paroxystique » (Abraham Maslow)

« Fonctionnement optimal de l'individu » (Carl Rogers)





II. Faire de ses émotions un atout

→ Capacité à exprimer à l'Autre mes contraintes et mes limites
(nécessité de connaître mon cadre)

« Warning zone »
« Zone de confrontation »
ou « d'apprentissage »

Objectifs :

- S'approprier et s'appuyer sur le cadre pour développer sa posture
- Identifier les zones de « travail » (recadrage, régulation...)
- Favoriser l'intégration du cadre (responsabilisation, montée en compétences)





II. Faire de ses émotions un atout

« Cadre de sécurité » VS « contrainte »

« Appropriation » VS « autoritarisme » (ressenti)

● Cadre « subi » (en termes de ressentis)
= Passivité/fuite/rébellion → « Infantilisation »

● Cadre « intégré » = Responsabilisation → Co-construction





III Communication Non Violente

Marshall Rosenberg (1970)

Dire avant d'« exploser » (« langage chacal » VS « langage girafe »)

Dire pour exprimer ses besoins non satisfaits

Dire pour « avancer » avec l'Autre





III Communication Non Violente

→ Exprimer sa vision et être entendu(e), poser/rappeler le cadre avec bienveillance

→ Permettre à son interlocuteur d'exprimer sa vision

→ Trouver une solution commune, adaptée au cadre (aux contraintes sans compromis possible)

NB : il peut être utile de mener une réflexion sur le cadre et sur son propre rapport au cadre !





III Communication Non Violente

« OSBD »

Étape 1 : Observation

Étape 2 : Sentiment

Étape 3 : Besoin

Étape 4 : Demande





1. Observation

Décrire les faits

Sans généralisation, jugement, critique ni reproche

Utiliser « je », s'exprimer à partir de soi

Rester neutre et factuel, utiliser le minimum de mots





1.
Observation

Ex : « Nous avons rendez-vous à 9h. Il est 9h40. La semaine dernière tu es arrivé à 9h30. »





2. Sentiments

Décrire ses émotions

Livrer ses ressentis

Utiliser le « je »

Chercher les mots justes, neutres et précis





2. Sentiments

Ex : « Je me sens frustré(e) quand je prends du retard/Je me sens seul(e) dans ce travail »





3. Besoin

Identifier et nommer ses besoins

Si possible y réfléchir en amont

Utiliser le « je »

Quelles valeurs chez moi sont touchées ?





3. Besoin

Ex : « J'ai besoin de relation et de partage. »





4. Demande

Exprimer une demande (claire)

Action acceptable et réalisable (requête mais pas exigence)

Ou explicitation, éclairage

Rester concret, factuel, précis (pas non-action ou ressenti)





4. Demande

Ex : « Je te propose de nous retrouver lundi prochain à 8h45 pour boire un café avant de commencer à travailler ensemble /Je te propose de nous retrouver à un autre moment de la journée où nous serons sûr(e)s d'être à l'heure toi et moi.»

En conclusion : « Qu'est-ce que tu en dis ? »





Conclusion

Toute relation est un « Système » dynamique

Il est possible d'agir sur ses réactions face au stress et sur ses relations interpersonnelles

La CNV est un outil qui permet d'agir sur le Système

Notre posture facilite l'utilisation de ces mêmes outils.
L'acquisition d'outils, techniques et méthodes nourrit notre posture.





« La pensée se manifeste par une parole, la parole se traduit par un acte, l'acte devient une habitude et l'habitude se solidifie en caractère. »

(Buddha)





Activité

Identifiez une situation où vous auriez pu / pourriez utiliser la CNV.

Rédigez les 4 étapes OSBD en 10'





voltanza.com