

INITIATION

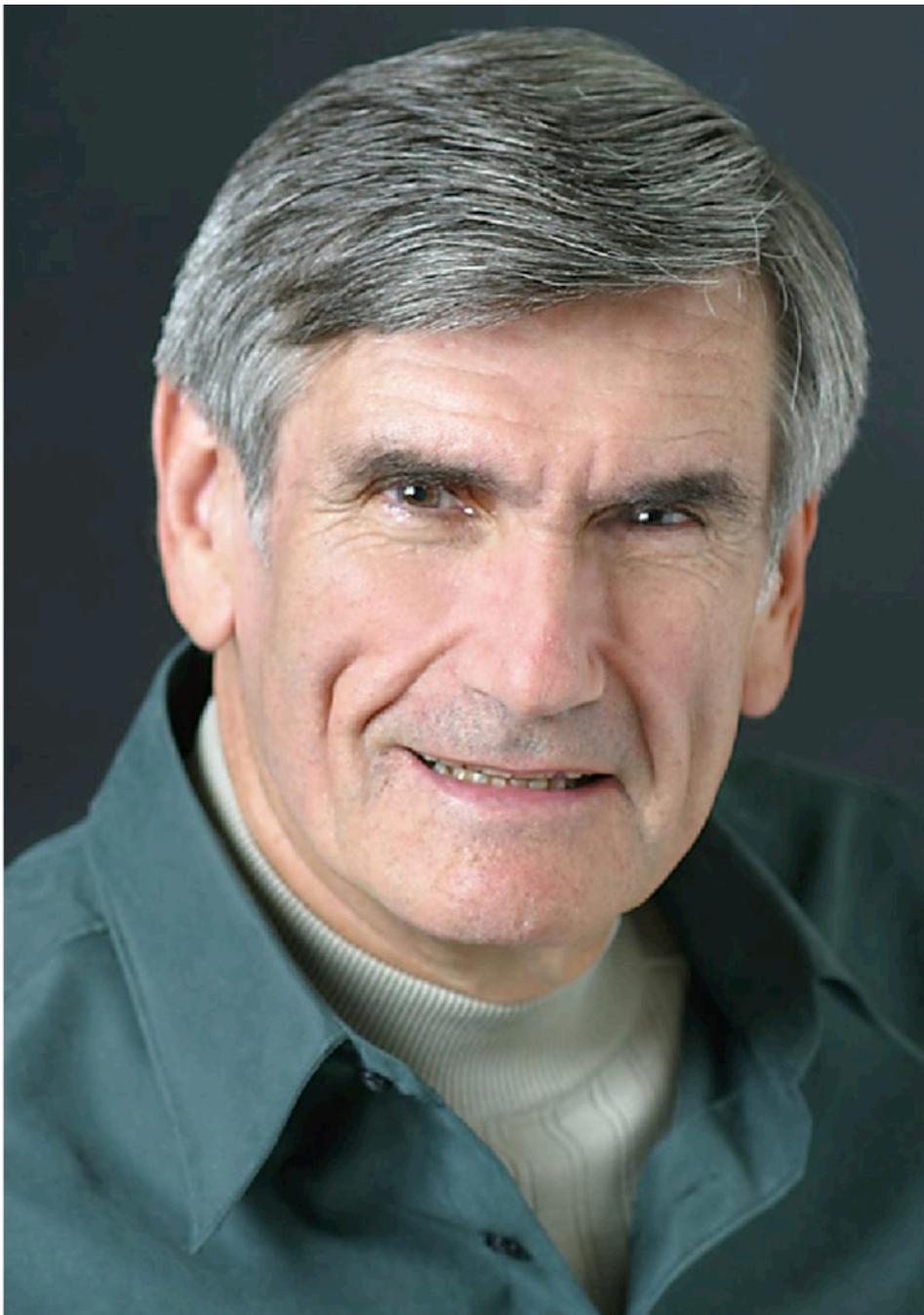
Développer ses compétences pour une meilleure communication



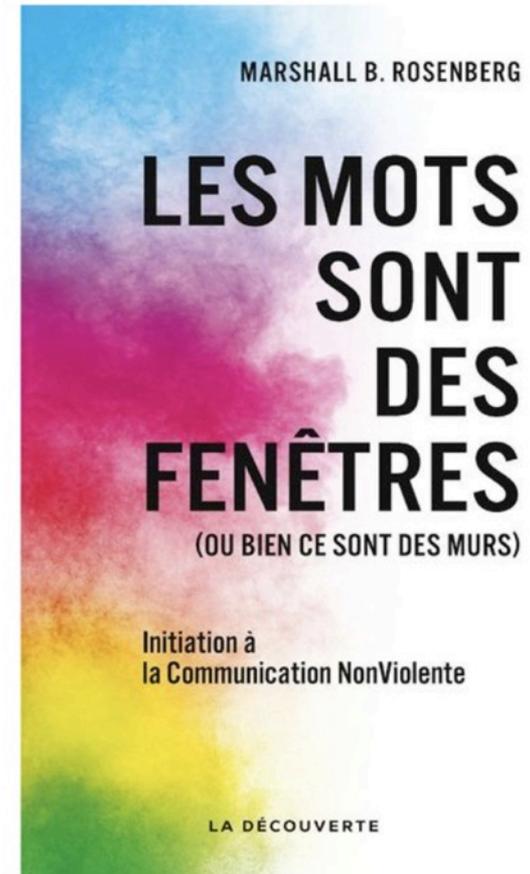
AVEC

Charlotte Gaislat

FORMATRICE



MARSHALL ROSENBERG





*« L'important
n'est pas de convaincre*

*Mais de donner
A Réfléchir. »*

Bernard Weber

Tutoiement & Prénom

Confidentialité

Bienveillance

Portable en mode Avion



Poser des questions???

Humour

Tolérance

Respect

Ecoute

PRÉSENTATION JOURNÉE

- Relever les sources de difficultés relationnelles
- Différencier les faits, des interprétations
- Nommer les émotions et les besoins
- Découvrir le processus OSBD



Mettre ses oreilles de Girafe

Comment ça va ? Pour de VRAI





WAKE-UP CALLS

Votre réveil matin quotidien
pour booster votre vie

JUGEMENTS

MODE DE COMMUNICATION

INTERPRÉTATIONS

COMPARAISONS

ETIQUETTES

REPROCHES

EXIGENCES

DENI DE LA
RESPONSABILITÉS DE SES
ACTIONS

SACRIFICES



LES OSTACLES A LA COMMUNICATION

LES OBSTACLES A LE COMMUNICATION

JUGEMENTS	Bien/Mal/Vrai/Faux
INTERPRÉTATIONS	J'ai le sentiment que...
IMPRESSIONS	J'ai l'impression que...
COMPARAISONS	Plus / moins /meilleur
ETIQUETTES	Je suis / Tu es / Ils sont comme ceci ou comme ça!
GÉNÉRALISATION	Toujours/ Jamais / Souvent
DUALITÉ	Oui-mais / Blanc -Noir
REPROCHES	Ma faute / ta faute
MÉRITES	Punition/ récompense
DENI DE LA RESPONSABILITÉS DE SES ACTIONS	Il faut que/ je dois/tu dois / C'est obligé
EXIGENCES	Menace / Culpabilisation
SACRIFICES	Pour faire plaisir sans y trouver soi-même une forme de plaisir



OBSERVATION



SENTIMENTS



PRATIQUE SUR LES SENTIMENTS & LES BESOINS

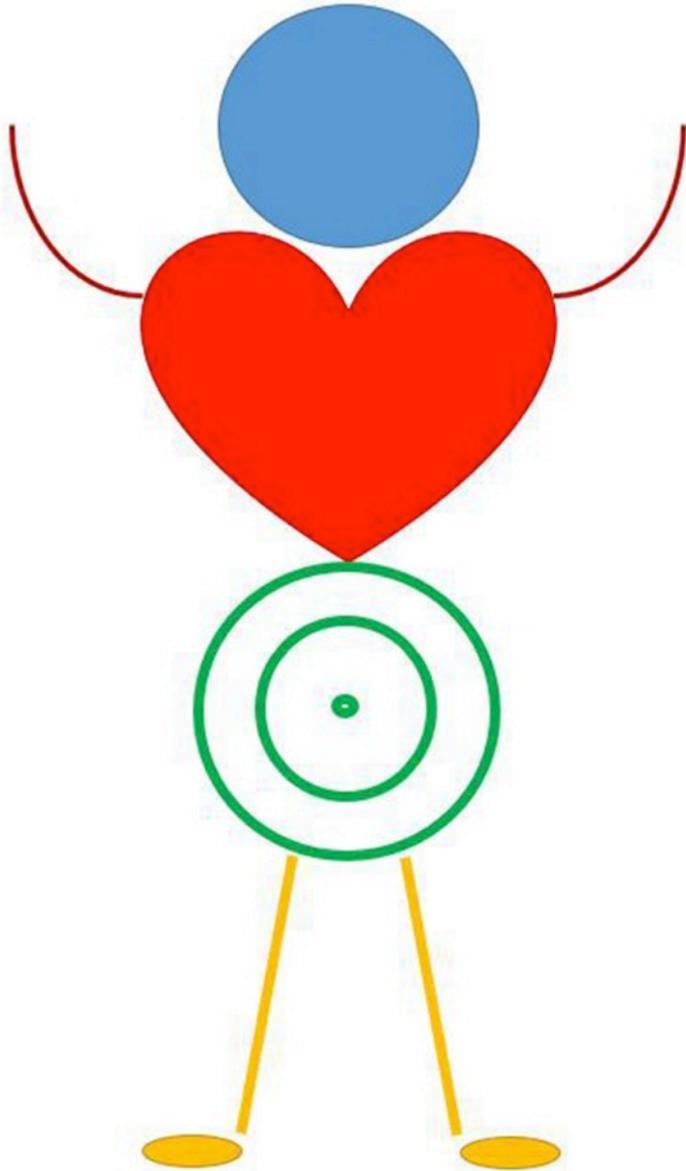
JUGEMENT MASQUÉ

S'exprimer avec authenticité suppose de s'ouvrir, de se dévoiler, et cela fait peur à beaucoup d'entre nous.

Marshall Rosenberg



Le bonhomme O.S.B.D. pour les 4 clés de la Communication Non Violente



Observation

Sentiment

Besoin

Demande

PRATIQUE OSBD

Communication Non Violente de Marshall Rosenberg



OBSERVATIONS

en moi avec accueil des jugements
et reproches.

&

Identifier le facteur déclenchant (attention interprétation)



SENTIMENTS Ce que j'éprouve à l'instant

Je me sens.

(attention jugement masqué)



BESOINS

(attention j'ai besoin que tu...)

Complètement présent à mes besoins



DEMANDE

(attention exigence)

de connexion avec Reformulation/Réaction/Action

Comment exprimer la notion de Besoin

*Ce qui compte pour moi...

*J'aspire à...

*J'ai à coeur de...

*C'est important pour moi...

*C'est précieux pour moi...

*Je me sens inspirée par...

*Je suis attachée à...

Concrète

Réaliste

Au moment présent

Précise

Positive

Ouvert au dialogue

Est-ce que Je/tu serais d'accord?

Je suis prêt à accueillir un NON

DEMANDE D'ACTION

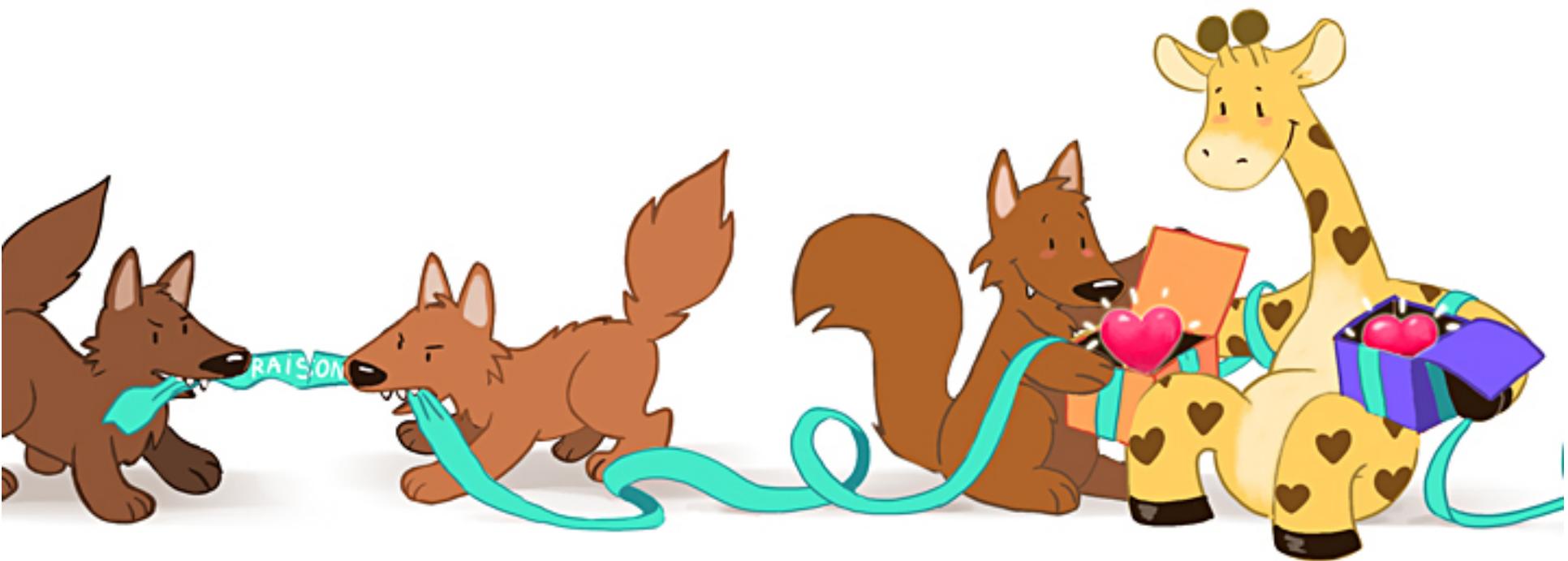
Quand? Comment?

Combien de fois?

Qui? Où?



Quelle est mon intention : avoir raison ou être en lien ?



L'intention

Se détendre

Visualisation positive

Recherche une qualité de connexion

Recherche une qualité de coopération

Désir du bien de tous

Favoriser la satisfaction des besoins
de chacun

Créer un rapprochement (non verbale)

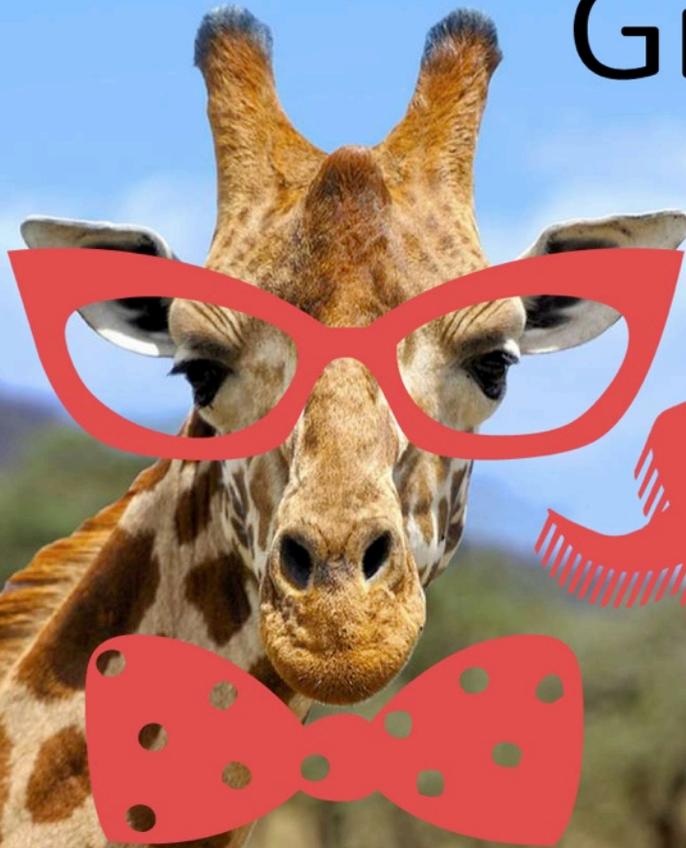
Créer un espace de confiance

«Être heureux ou avoir raison»



La communication non verbale représente 80% de notre communication.

Girafe de Rue



yo !

REFORMULATION

Est-ce que tu y vois clair
dans ce que je viens de
te partager?

RÉACTION

Est-ce que tu aurais
des solutions
à me proposer?

ACTION

Est-ce que tu serais
de...CRAPPO



J'ai besoin
QUE TU...

DEMANDE
De connexion

Demande \neq Exigence

J'ai
BESOIN
(complètement présent)

PARCE QUE...



Jugements masqués
utilisés à tort
comme sentiments



INTERPRÉTATIONS

Identifier le facteur
Déclenchant
OBSERVATIONS

J'accueille
mes jugements &
reproches

PRATIQUE



Des obstacles à la communication?
Lesquels? Les faits?



Des sentiments nommés? Lesquels?



Des besoins nommés? Lesquels?



Reformulation? Réaction? Demande?



Comment je me sens? Mes besoins (satisfaits/non satisfaits)

PRATIQUE

-  Feed-Back en individuel par ECRIT : observations, ressentis, prise de conscience sur soi, les autres...
-  Feed-Back en GROUPE avec un scribe et un référent sur une grande feuille avec l'outil de votre choix : Carte Mentale - Dessin - Post It...
-  Partage de vos expériences par le référent face à l'ensemble du groupe

RESSOURCES

Conférences (en vrai/sur Internet)

CARNET DE BORD OSBD + CARNET (SENTIMENTS/BESOINS)

Livres / Documentaires / Films
Site / Blog

D'autres ateliers...

PRATIQUE

EXPÉRIMENTER EN VRAI

- Deviner les sentiments/besoins derrière un jugement
- Démêler une situation avec OSBD
- Si je dois dialoguer avec une personne où je me sens en difficulté :
Poser de bonnes intentions avant &
Prendre un temps de détente/visualiser les meilleures conditions
- Se lancer dans l'aventure OSBD
par écrit + à l'oral
en mode girafe de rue

*«La confiance de l'oiseau
n'est pas dans la branche
mais dans ses propres ailes.»*

