

# INITIATION

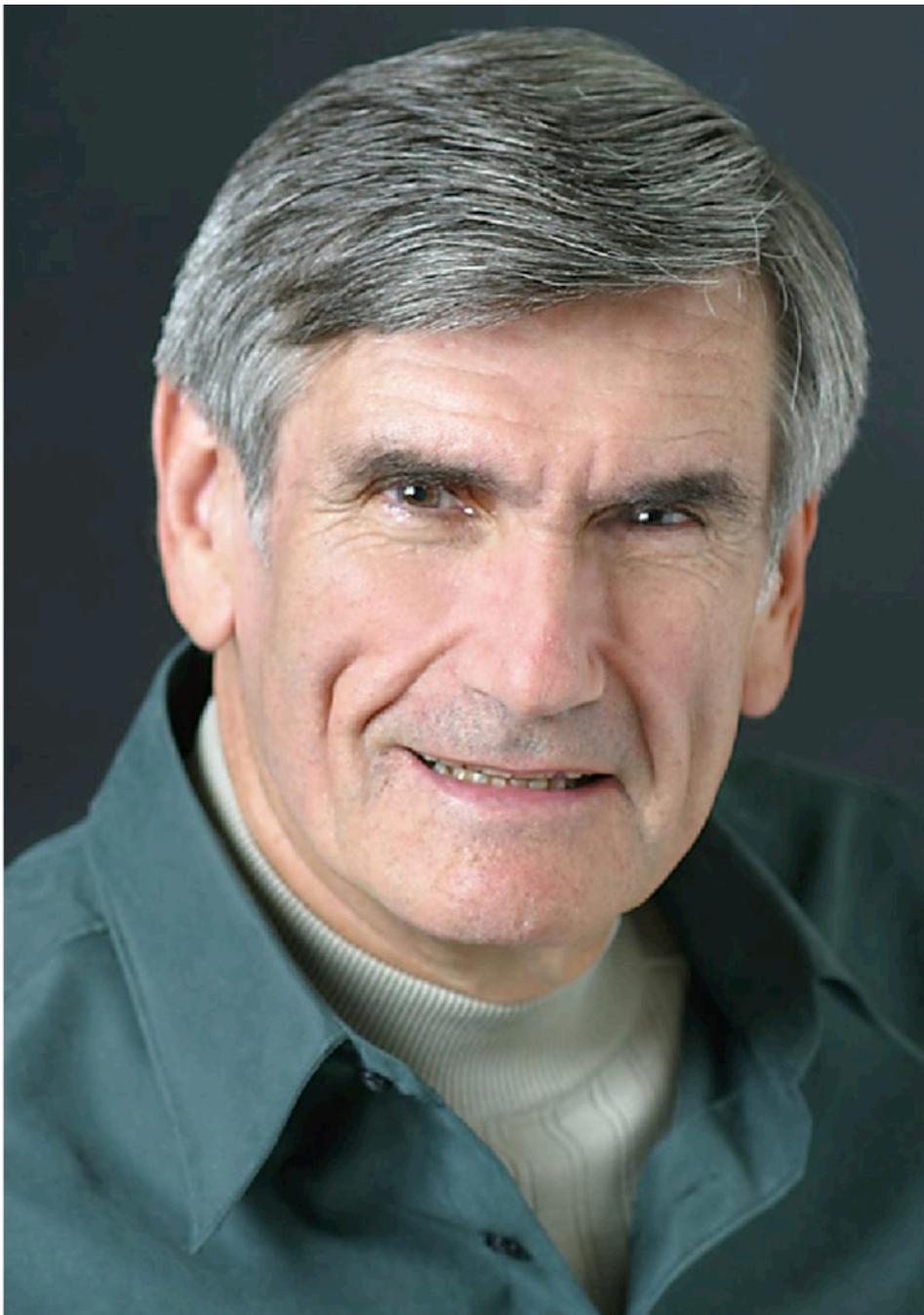
*Développer ses compétences pour une meilleure communication*



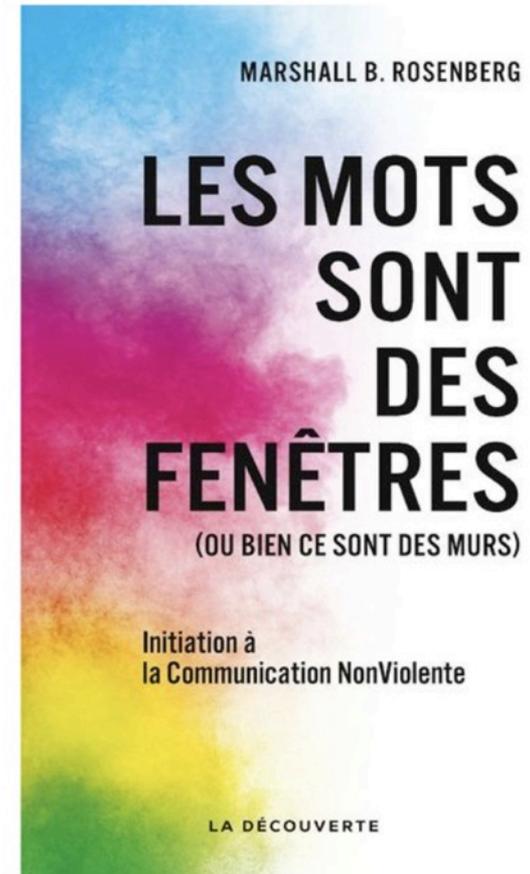
AVEC

*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

# Page Dédiée



*Développer ses compétences pour une meilleure communication*

TÉLÉCHARGER LE PDF DE LA CONFÉRENCE

Réponses à l'exercice sur les obstacles à la communication  
+ textes inspirants

PDF RÉPONSES EXERCICES OBSTACLES

PDF TEXTE TORT OU A RAISON

PDF TEXTE DUR LES EMOTIONS

Vidéos inspirantes



Pendant  
1 mois

# 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?*



JUGEMENTS  
INTERPRÉTATIONS  
COMPARAISONS  
ETIQUETTES  
GÉNÉRALITÉS  
DUALITÉ  
REPROCHES  
DENI DE RESPONSABILITÉ  
EXIGENCES  
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<br>comme ceci ou comme ça!                 |
| GÉNÉRALISATION                                  | Toujours/ Jamais / Souvent  |
| DUALITÉ   | Oui-mais / Blanc -Noir  |
| REPROCHES                                       | Ma faute / ta faute   |
| DENI DE LA<br>RESPONSABILITÉS DE SES<br>ACTIONS | Il faut que/ je dois/tu dois /<br>C'est obligé                        |
| EXIGENCES                                       | Menace / Culpabilisation  |
| SACRIFICES                                      | Pour faire plaisir sans y<br>trouver soi-même une forme<br>de plaisir |



OBSERVATION



# SENTIMENTS



PRATIQUE SUR LES SENTIMENTS & LES BESOINS

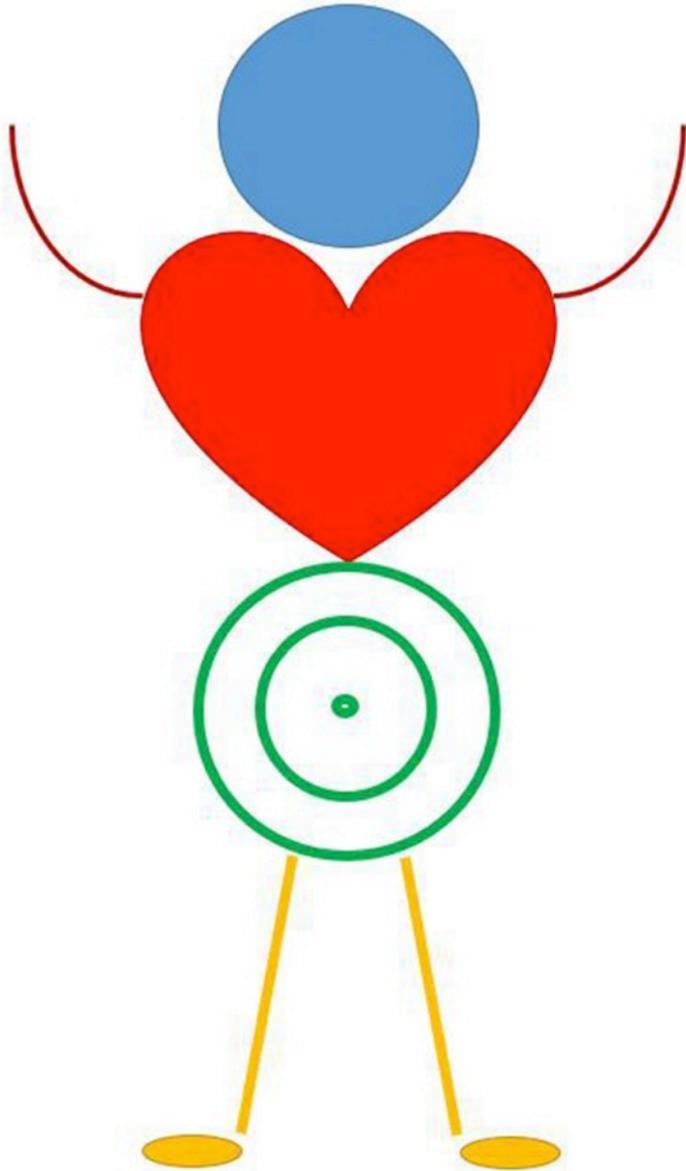
# JUGEMENT MASQUÉ

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



**O**bservation

**S**entiment

**B**esoin

**D**emande

# 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

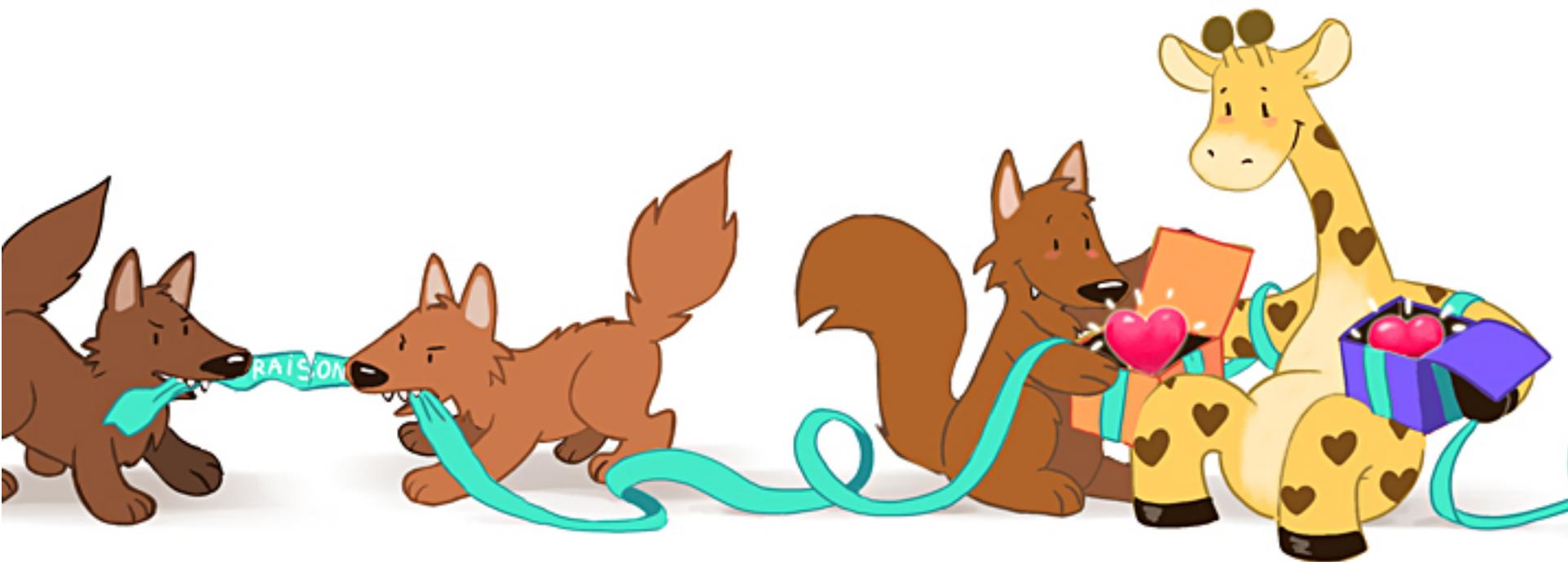
Quand? Comment?

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)

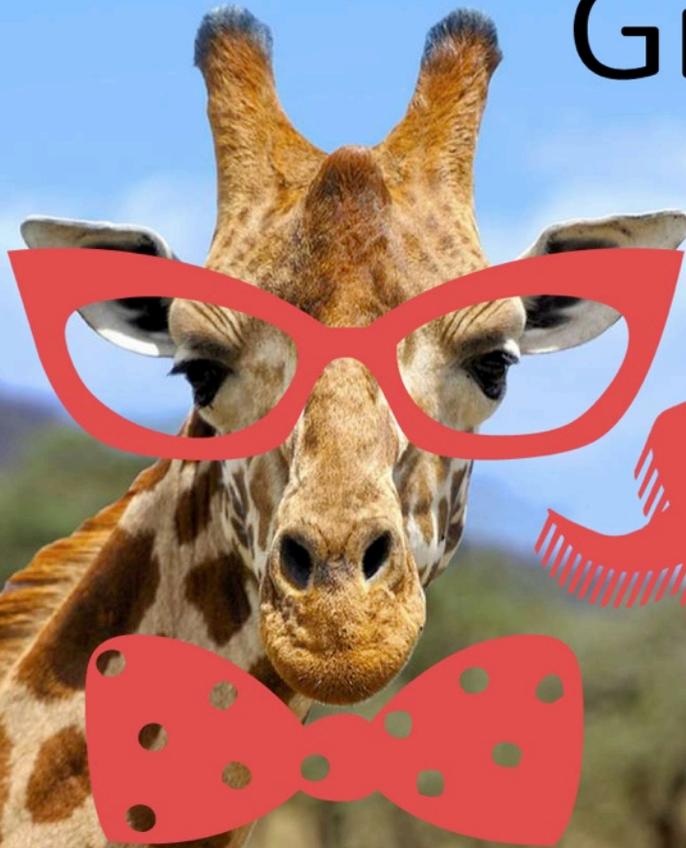
Créer un espace de confiance

«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

# Evaluation formation communication authentique

Les champs marqués d'un astérisque \* sont obligatoires.



## VOS COORDONNÉES

**Votre nom**

**Votre Prénom**

**NOM DE L'ENTREPRISE**

**Votre mail**

TROIS NOTIONS APPRISSES QUI VOUS ONT LE PLUS MARQUÉ?

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



