

LES POINTS CLÉS DE L'ATELIER « ÉCOLOGIE RELATIONNELLE : COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE »

À RETENIR

L'Écoute : mobiliser des compétences essentielles

<https://www.gordon-crossings.com/l-ecoute-active-qu-est-ce-que-c-est/>

- L'Écoute réceptive : accueil, invitations, signaux de réception, silence
- L'Écoute active et ses techniques de reformulations

Identifier les 12 obstacles à la communication (Th. Gordon)

<https://www.gordon-crossings.com/les-12-obstacles-a-la-communication/>

- Identifier les réponses d'aide qui peuvent devenir des obstacles et savoir les éviter

Les 4 étapes de la CNV : OSBD

- Observer les faits : j'observe sans jugement
- Sentiment : j'identifie les sentiments qui résultent de ces faits. Exprimer ce qui se passe en soi
- Reconnaître et exprimer son émotion, sensation physique en disant « je » : « Je me suis senti-e ... »
- Besoin : j'exprime mon besoin à l'origine de ces sentiments. Énoncer les besoins satisfaits ou insatisfaits
- Nommer le besoin, la nécessité vitale à l'origine du sentiment éprouvé sans parler d'action
- Demande : je « fais un pas » et formule une demande : à soi, à l'autre. Formuler une requête claire et précise, positive, concrète et réalisable, sans exiger

Formuler ma demande CRAPPO (à moi, à l'autre)

- Concrète : j'utilise des verbes d'action ; j'évite les mots relatifs à des valeurs qui renvoient à des attitudes pour privilégier des équivalences comportementales
- Réalisable : j'adapte ma demande aux compétences et aux capacités de mon interlocuteur ; je la module en fonction de sa « carte du monde », c'est-à-dire son point de vue sur la réalité
- Au présent : je demande quelque chose maintenant même si cette demande porte sur un rendez-vous ultérieur
- Positive : je dis ce que je veux plutôt que ce que je ne veux pas (ma demande est en lien avec un état désiré)
- Précise : j'exprime clairement ce que je souhaite pour que mon interlocuteur puisse se positionner (accepter / refuser)
- Ouverte au dialogue : je postule que l'autre a aussi des besoins et des demandes, et qu'il est susceptible de m'opposer un refus face auquel je mobiliserai mon empathie

POUR ALLER PLUS LOIN

BIBLIOGRAPHIE (possibilité d'emprunter certaines références à la médiathèque de l'Écolothèque)

- Quand la girafe danse avec le chacal, Serena Rust, Jouvence, 2015
- Les mots sont des fenêtres, Marshall B. Rosenberg, La découverte, 2016
- L'intelligence du cœur, Isabelle Filliozat, Marabout, 2013
- Au cœur des émotions de l'enfant, Isabelle Filliozat, Marabout, 2019
- Heureux qui communique, Jacques Salomé, Pocket, 2006
- T'es toi quand tu parles, Jacques Salomé, Pocket, 2005
- Pour ne plus vivre sur la planète TAIRE, Jacques Salomé, Albin Michel, 2016
- Thomas d'Ansembourg - « Cessez d'être gentil, soyez vrai ! », Ed. de l'homme, 2020
- La communication non violente au quotidien, Marshall B. Rosenberg, Jouvence, 2018
- Emotions : enquête et mode d'emploi tomes 1,2,3 (B.D.), ArtMella, PourPenser, 2020

QUELQUES JEUX et SUPPORTS

Au cœur de la Communication NonViolente : je prends soin de mes besoins, ça profite à tout le monde. Sophie Grosjean, cnv.be, 2016

Cartes Le langage des émotions, L'univers des sensations, L'expression des besoins, APComm.fr,

Les Mots pour le Dire, Saida Burri, 2018

Photo-langage, E.Parent-Riquet, Inspire4transitions, 2018

TAKAttak Family, à la récré G. Smal, G. Bruwier, Si-Trouill, 2018