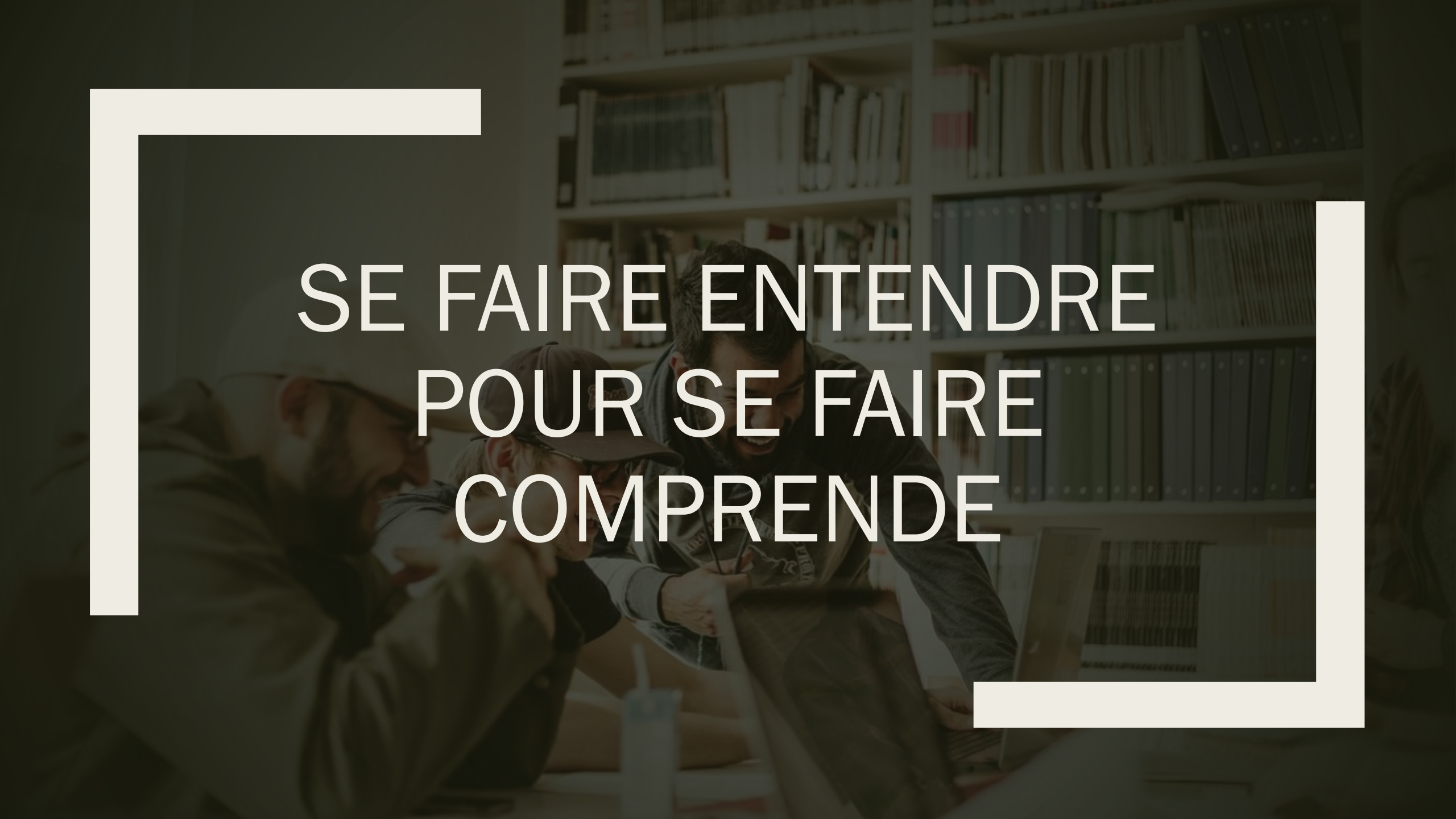


SE FAIRE ENTENDRE POUR SE FAIRE COMPRENDE

Objectifs de la rencontre

- Explorer les différentes formes de communication
- Découvrir différents obstacles à la communication
- Explorer le concept de la communication non violente

LES FORMES DE COMMUNICATION

Communication **verbale**

(7%)

Communication **para-verbale**

(38%)

Communication **non-verbale**

(55%)

3 TYPES D’OBSTACLES

LES BRUITS

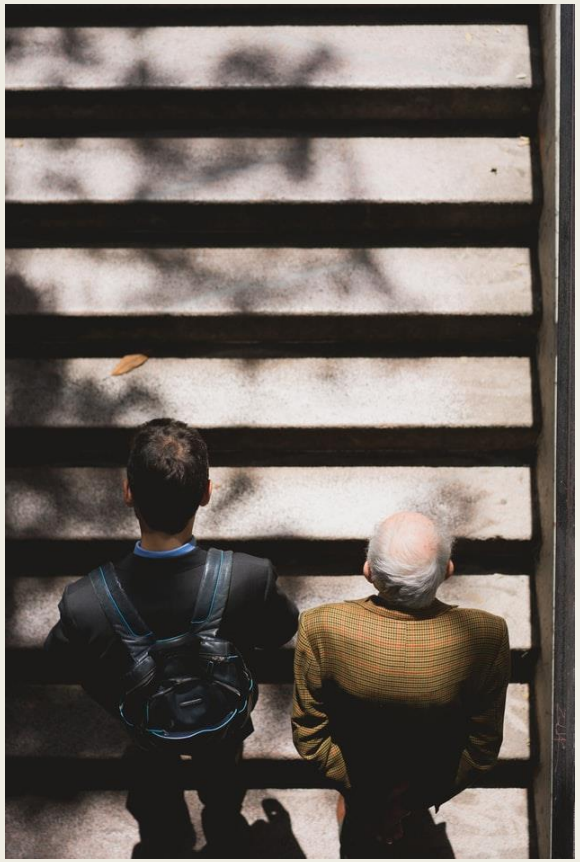
LES OBSTACLES CULTURELS ET SOCIOLOGIQUES

LES OBSTACLES PSYCHOLOGIQUES ET AFFECTIFS

LES BRUITS

- Bruits techniques : liés au canal de transmission
- Bruits sémantiques : liés au message transmis
- Bruits sémiologiques : liés aux comportements du récepteur / émetteur
- Bruits organisationnels : liés au fonctionnement des réseaux d’informations

LES OBSTACLES CULTURELS ET SOCIOLOGIQUES



- La culture de l’émetteur et du récepteur
- Le milieu socio-économique
- Le niveau de connaissance
- L’âge

LES OBSTACLES PSYCHOLOGIQUES ET AFFECTIFS

- Attitudes subjectives de sympathie ou d'antipathie
- Crainte ou mépris de l'autre
- Ignorance des problèmes mutuels
- Absence ou insuffisance d'écoute
- Peur du silence
- Mauvaise préparation du récepteur à recevoir le message
- Rapports de force
- Peur de l'autre et des jugements

THE GOTTMANS'

THE FOUR HORSEMEN OF THE APOCALYPSE IN RELATIONSHIPS AND HOW TO STOP THEM WITH THEIR ANTIDOTES

CRITICISM Verbally attacking personality or character.	**GENTLE START UP** Talk about your feelings using "I" statements and express a positive need.
CONTEMPT Attacking sense of self with an intent to insult or abuse.	**BUILD CULTURE OF APPRECIATION** Remind yourself of your partner's positive qualities and find gratitude for positive actions.
DEFENSIVENESS Victimizing yourself to ward off a perceived attack and reverse the blame.	**TAKE RESPONSIBILITY** Accept your partner's perspective and offer an apology for any wrongdoing.
STONEWALLING Withdrawing to avoid conflict and convey disapproval, distance, and separation.	**PHYSIOLOGICAL SELF-SOOTHING** Take a break and spend that time doing something soothing and distracting.

CNV
Communication non violente

1. OBSERVER objectivement la situation
2. IDENTIFIER LES ÉMOTIONS qu'éveille la situation
3. IDENTIFIER LES BESOINS liés à ces émotions
4. FORMULER une demande en lien avec le besoin

La méthode «Parler en JE»

Pour donner un feedback positif ou négatif

- Description du comportement de l'autre
- Expression des sentiments au «JE»
- Conséquence du comportement de l'autre sur soi

Exemple : lorsque je ne reçois pas de réponse aux courriels que j'écris, je me sens rejeté car j'ai le sentiment que l'on m'ignore volontairement.

3 TYPES D’AFFIRMATION

PASSIF

AFFIRMATIF

AGRESSIF

SCHÉMA D'UN CONFLIT

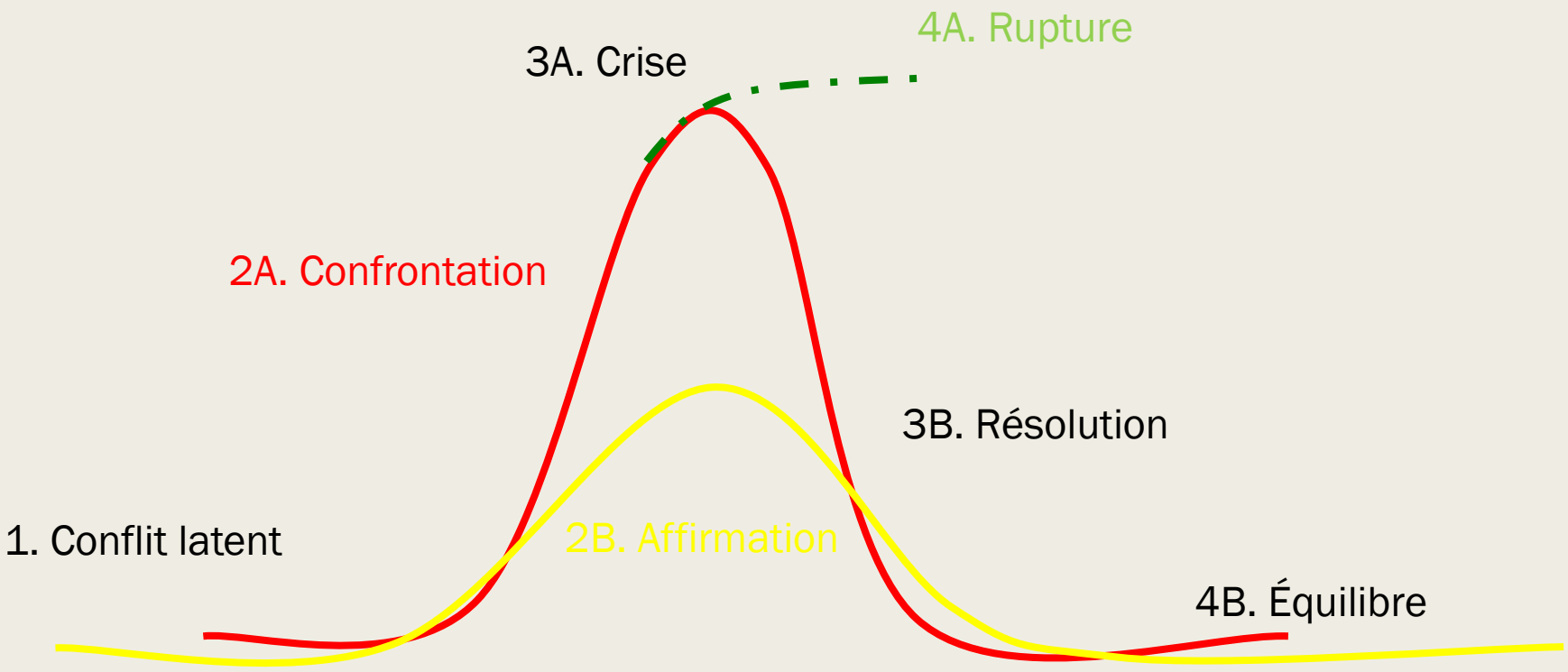


Tableau 5.3 : **Le tableau d'enregistrement des pensées (TEP)**

1re colonne	2e colonne	3e colonne		4e colonne	5e colonne	6e colonne
Évènement	**Émotion(s)**	**Pensées automatiques**	**Le questionnement des pensées**	**Pensées adaptées**	**Résultat**	**Action**
Écrire l'évènement (la situation, l'occasion ou les circonstances) au cours duquel sont survenues la ou les émotion(s). (Qui, quand, quoi et où?) (Indiquer la date et l'heure de l'évènement)	Nommer la ou les émotion(s) ressenties. Noter leur intensité sur une échelle allant de 0 à 100.	Écrire les pensées à l'origine des émotions.	Questionner les pensées automatiques pour vérifier jusqu'à quel point elles sont vraies, réalistes ou adaptées. Ces pensées sont-elles bien vraies? Pourrait-on voir les choses autrement? Les conséquences sont-elles si graves?	Écrire les pensées plus vraies, plus réalistes ou mieux adaptées résultant de la restructuration	Réévaluer l'intensité de ou des émotion(s) sur une échelle allant de 0 à 100 et inscrire la nouvelle intensité.	Inscrire comment adapter son comportement suite à cette nouvelle façon de voir les choses?
Jeudi, 14h. Arrivée au pont.	Anxiété : 80 %	Ce pont est trop fragile, je crains qu'il ne s'écroule. Je préfère ne pas le traverser.		Ce pont est sécuritaire et je peux le traverser sans danger.	Anxiété : 20%	Passage du pont.

MERCI

sarah-michele.barrette@uqtr.ca
Intervenante psychosociale

RÉFÉRENCES

Fanget, F. (2003). *Oser – Thérapie de la confiance en soi.* Paris : Odile Jacob.
Rosenberg, M. B. (2003). *La communication non violente au quotidien.* France : Éditions Jouvence.
Rosenberg, M. B. (1999). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs).* France : Éditions Jouvence.
Alberta Learning. (2003). *Savoir accompagner un élève qui fait une crise de colère : stratégies utiles pour les intervenants du milieu scolaire.*
Le coffre d'outils – La querelle fructueuse (http://www.redpsy.com/outils/querelle1.htm)
Passeport Santé (http://www.passeportsante.net/fr/Therapies/Guide/Fiche.aspx?doc=communication_non_violente_th)