



# Les enjeux de la communication



Flavia Cavadini

start



# Jour 1

DEFINITIONS

3 TYPES

LE CHEMIN

JE

CNV

LES 4 OREILLES

ROGERS

REFORMULATION

FEEDBACK

LE TRIANGLE



# 01 Définition

---



Le besoin de communiquer est quelque chose d'inhérent à la nature humaine.

En sociologie et en linguistique, la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à un ou plusieurs autres individus à l'aide du langage articulé ou d'autres codes (ton de la voix, gestuelle, regard, respiration...)

# 01 Définition

---



Communiquer c'est:

- transmettre une information (modèle mathématique)
- et d'établir une relation avec quelqu'un (modèle systémique).

Ce deuxième aspect est donc fondamental dans la « relation d'aide »!

# 02 Les trois composantes



Seule une petite partie de notre communication est composée de messages linguistiques = communication verbale

Nous transmettons aussi beaucoup de choses de façon:  
paraverbale ou non verbale



# Communication paraverbale

Volume

Vitesse de parole

Pauses

Vibration de la voix



# Communication verbale

Langage

**ECRIT**

INCLUS LA LANGUE DES SIGNES ET BRAILLE

**PARLE**



# Communication non verbale

Posture

Contact du regard

Mimique

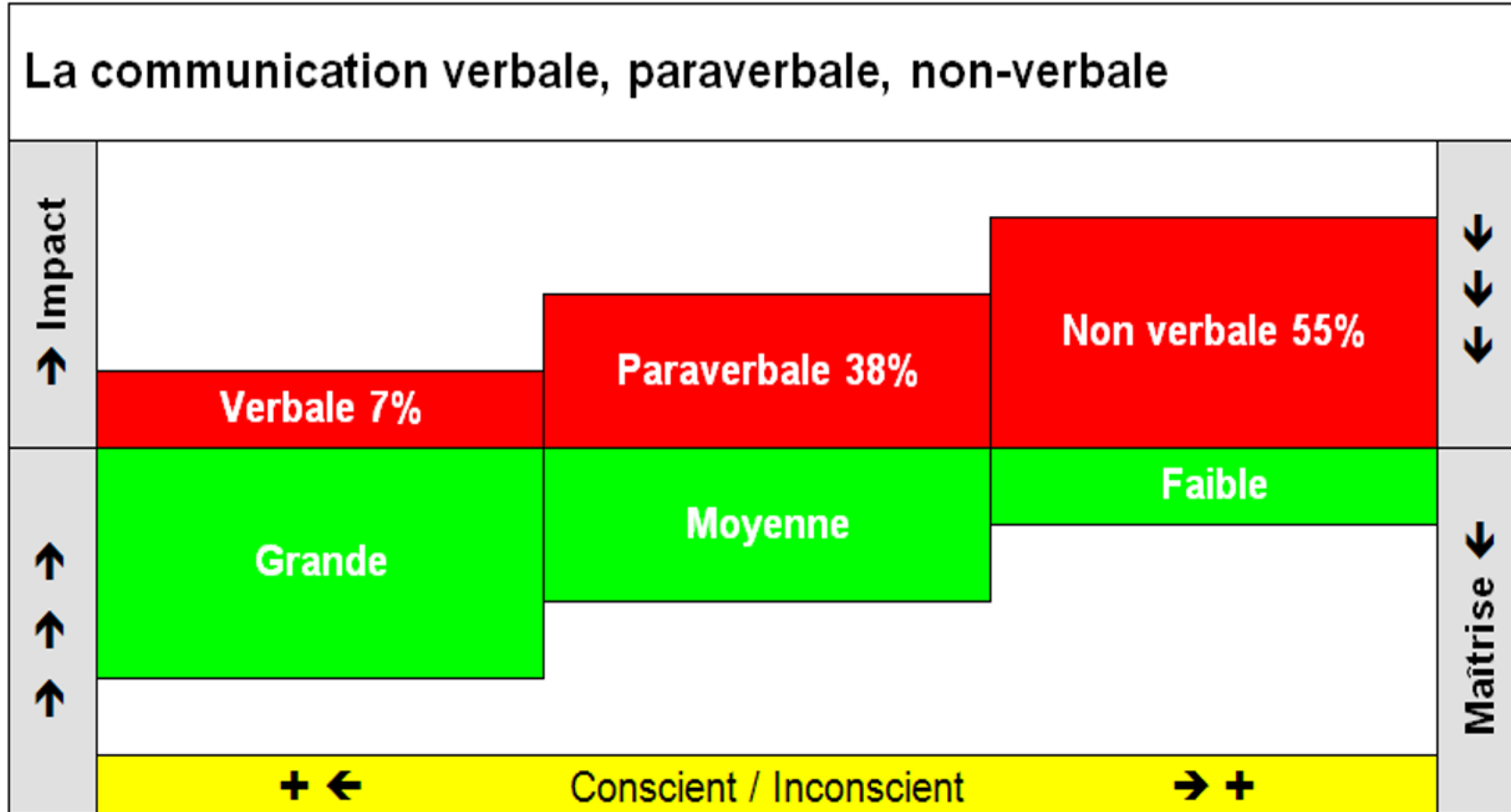
Gestuelle

Tenue vestimentaire

Accessoires

etc.

# 02 Les trois composantes





A VOUS DE JOUER

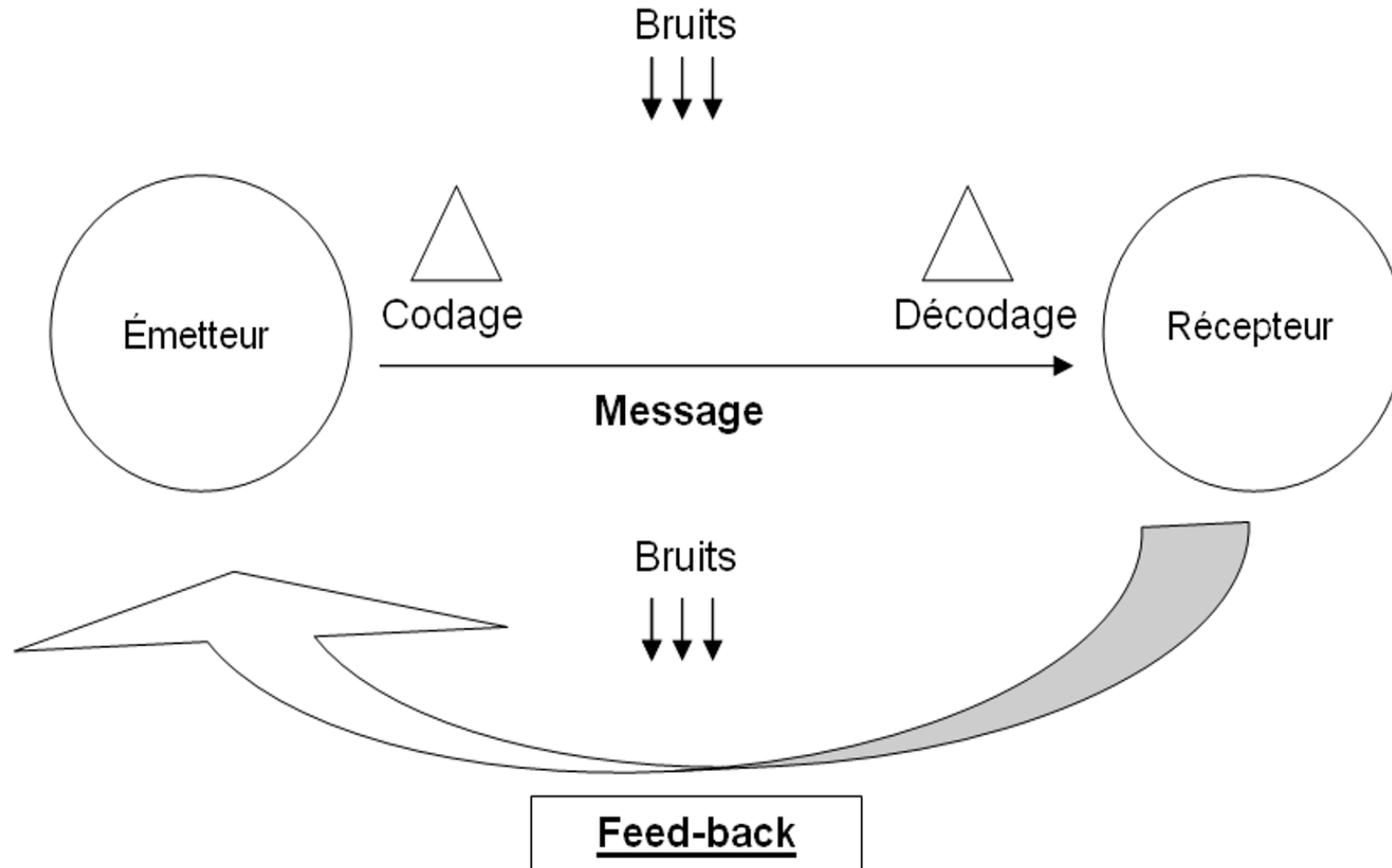
+ info



« Un émetteur, grâce à un codage, envoie un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de bruit ». La qualité de la communication est liée à la clarté du message. Le message est pensé par l'émetteur, puis codé par lui (langage verbal et non-verbal, la langue utilisée) et finalement exprimé. De son côté le récepteur le reçoit, le décode et le comprend à sa manière

**POSTULAT DE BASE**

# 03 Autrement dit





## 04 LE MESSAGE JE

Nous avons tendance à utiliser le «message-Tu» ou le «message-Vous» dans nos interactions avec les autres. On dit que le TU, TUE!

L'outil que représente le message "JE" permet à chacun des protagonistes (émetteur et récepteur) de s'attribuer ses propres émotions et ressentis. Il permet également de ne plus faire porter à l'autre la seule responsabilité d'un problème.

# JE

Le message en "JE" est un message qui exprime ce que je ressens face à un événement ou à une autre personne.

Ce ressenti, étant par définition individuel (donc subjectif), il se traduit obligatoirement par la première personne du singulier, donc en «JE».





## Message JE

- Je nomme le comportement de l'autre (mon interlocuteur) qui me dérange par une observation objective (les faits concrets)
- et
- J'exprime mon ressenti!



# Méthode Gordon

## Les trois piliers

- Ecoute active
- Le message Je
- Résolution de conflit sans perdant

# 05 La communication non violente



Marshall  
Rosenberg



Mais  
c'est  
quoi?



01

La CNV repose sur 2 principes fondamentaux :

1. Tous les êtres humains ont des besoins fondamentaux semblables,
2. Chacun est naturellement capable d'accéder à un état de compassion et de montrer de la bienveillance à l'égard de ses propres besoins et de ceux de ses semblables.

SENTIMENTS

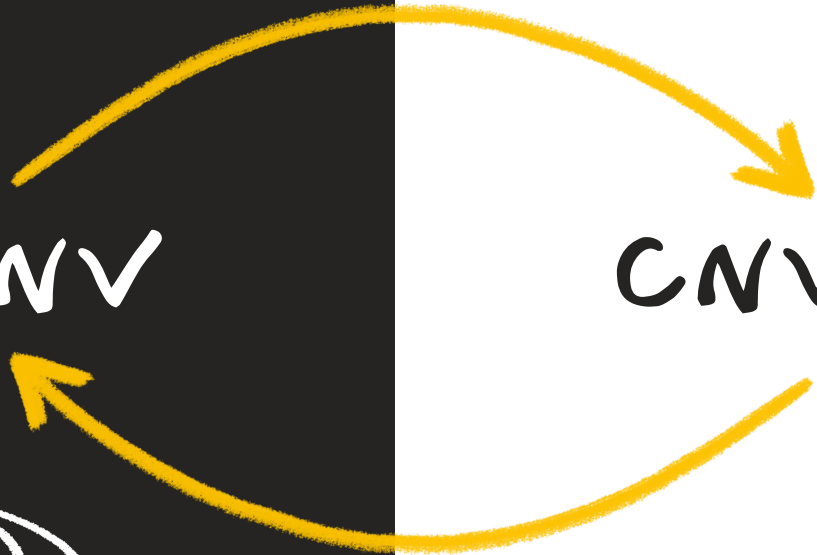
BESOIN

CNV

CNV

OBSERVATION

DEMANDE





# DEMANDE

Faire une demande en respectant les critères suivants:  
dans l'instant présent, réaliste, réalisable, négociable ,  
précise et formulée positivement

Ce quatrième élément indique précisément ce que  
l'on désire de la part de l'autre.

Formuler nos demandes en « langage d'action  
positif ».

Les demandes formulées dans un langage d'action  
clair, positif et concret révèlent ce que nous voulons  
vraiment.



# Observation

## **Décrire la situation en termes d'observation partageable ;**

Dans un premier temps, nous observons ce qui se passe réellement dans une situation donnée.

L'important est de parvenir à énoncer ces observations sans y mêler de jugement ou d'évaluation, ce qui revient à dire simplement quels sont les faits que nous apprécions ou n'apprécions pas.



# Besoin

Nous précisons ensuite les besoins à l'origine de ces sentiments.

Le terme « besoin » désigne aussi bien ce qui est indispensable à notre vie que ce qui lui donne de la sécurité et du sens.

Les besoins sont essentiels parce qu'ils constituent un terrain sur lequel les êtres humains peuvent se comprendre: au niveau des besoins, le conflit est impossible car c'est un niveau qui amène à la compréhension mutuelle et au non-jugement.



# Sentiments

**Exprimer les sentiments/émotions vécus  
dans cette situation**

Nous disons ensuite ce que nous  
ressentons en présence des faits.

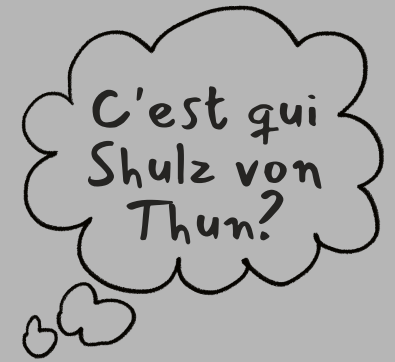
Etre conscients de notre vécu, nous évitera  
d'être submergés par celui-ci et nous  
permettra d'en prendre soin, si nécessaire.



A VOUS DE JOUER

+ info

# 06 Les 4 facettes du message



**La révélation de soi**



**Le contenu**



**L'appel**



**La relation**



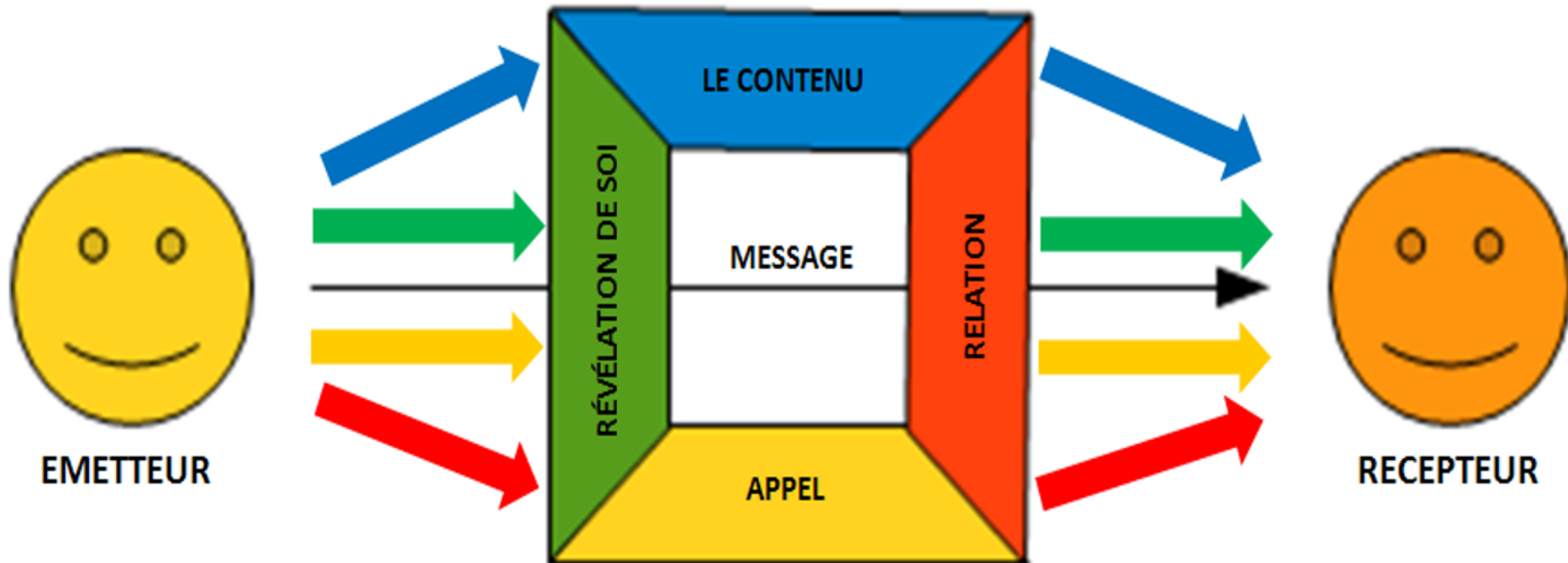
“

**Tout propos d'une personne contient, qu'elle le  
veuille ou non, 4 messages simultanément  
En conséquent, le récepteur peut comprendre le  
message de 4 manières différentes**

Schulz von Thun



# 06 Les 4 facettes du message





## La relation

Chaque message exprime aussi quelque chose concernant la relation entre l'émetteur et le récepteur, sur ce qu'ils éprouvent l'un pour l'autre, leur position réciproque.

Cette facette du message est souvent manifestée par l'intonation, les gestes et la mimique, c'est-à-dire par des signaux non verbaux, ainsi que par la manière de dire les choses, le choix des mots.



# Revelation de soi

Chaque message contient également des informations sur l'émetteur, ce dernier révèle aussi quelque chose sur lui-même.

Il donne des indications sur ce qui se passe à l'intérieur de lui, ce qu'il ressent, quelle est sa position, comment il se voit et comment il aimerait être vu par les autres. Généralement cela se passe implicitement, comme une révélation de lui-même non intentionnelle.



## Le contenu

Chaque message contient n'importe quelle sorte d'information, c'est-à-dire la restitution d'un fait du point de vue de l'émetteur. L'information pure, ce que les mots expriment, est désignée comme information spécifique. Les données, faits et l'état des choses sont mis au premier plan.



# L'appel

Un message n'est pas envoyé “simplement comme ça”, sans aucune raison ou intention.

Habituellement, il est toujours associé au souhait d'influencer l'autre personne d'une manière ou d'une autre. L'émetteur n'attend pas seulement que son message soit compris, il attend aussi que le récepteur réagisse d'une manière quelconque, qu'il passe à l'action. Il s'agit de vœux, de demandes, de conseils, de directives d'action, d'impacts souhaités, etc.

# 06 Les 4 facettes du message

Pfff, je n'en peux plus. J'ai remplis tous les dossier hier. Aujourd'hui je dois accueillir un nouveau bénéficiaire et de plus, le directeur vient de me dire que je dois terminer mon projet atelier déco pour demain. Je ne sais pas comment je vais pouvoir faire tout cela



## La révélation de soi



## Le contenu



## L'appel



## La relation



# 06 Les 4 facettes du message

Pfff, je n'en peux plus. J'ai remplis tous les dossier hier. Aujourd'hui je dois accueillir un nouveau bénéficiaire et de plus, le directeur vient de me dire que je dois terminer mon projet atelier déco pour demain. Je ne sais pas comment je vais pouvoir faire tout cela

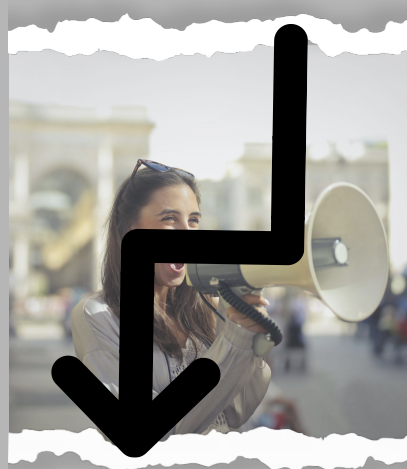


## La révélation de soi



**Je suis stressé, je ne me sens pas bien**

## Le contenu



**j'ai beaucoup à faire**

## L'appel



**Aide moi!**

## La relation



**Je sais que tu es gentille et que tu m'écoutes**

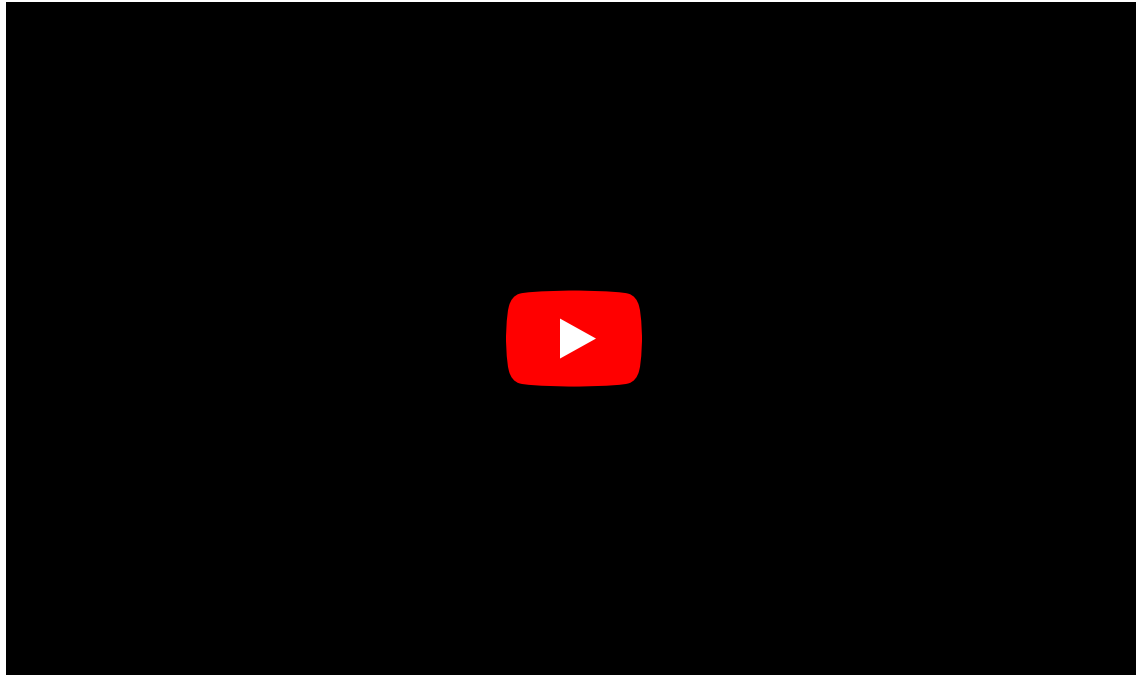


## A VOUS DE JOUER

**De manière très spontanée et rapide écrivez la réponse que vous donneriez à votre collègue avec qui vous sentez une tension :**

Il est 8h30, votre collègue d'atelier vous dit: "En arrivant ce matin j'ai constaté que la veille l'atelier n'avait pas été rangé"

# 07 L'approche centrée sur la personne



L'ACP a été développée par Carl Rogers (1902-1987). L'objectif est de favoriser la confiance en soi et l'estime de soi, d'encourager chacun à s'écouter et à respecter son ressenti et ses besoins.

Selon l'ACP l'individu possède en lui-même des ressources considérables pour se comprendre et évoluer pour peu qu'il bénéficie d'un contexte favorable.



## 01 L'EMPATHIE

c'est chercher à entrer dans l'univers de l'autre tout en restant soi-même, à se décentrer pour sentir ce que vit l'autre. Essayer de voir le monde au travers des yeux de l'autre.

## 02 LA CONGRUENCE

le fait d'être vrai, de ne pas se cacher derrière un rôle, une façade et d'exprimer à l'autre son ressenti.

## 03 LE NON-JUGEMENT

l'acceptation inconditionnelle de la personne telle quelle est ici et maintenant, le respect de sa différence et de ses valeurs personnelles

# 08 Le triangle dramatique de Karpman

Le triangle dramatique ou triangle de Karpman est à la base des « jeux psychologiques ». C'est une figure d'analyse transactionnelle proposée par Stephen Karpman (psychologue américain) dans les années soixante.

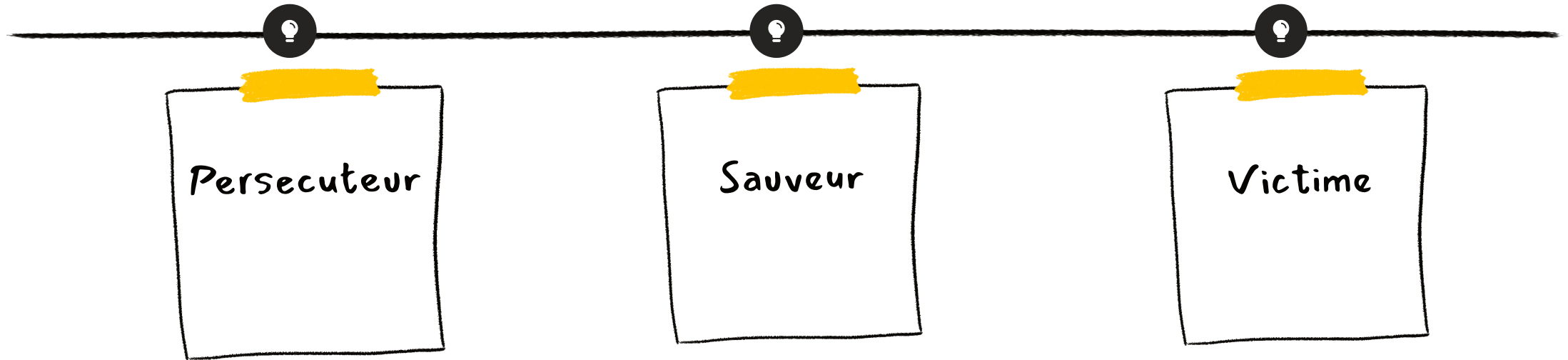
Le triangle implique la mise en relation de 3 rôles complémentaires : Victime - Sauveur - Persécuteur (ces rôles étant symboliques, une même personne peut changer de rôle

Les trois rôles impliquent parfois trois personnes différentes, mais pas toujours. Un triangle dramatique peut se dérouler entre deux personnes, une d'entre elles passant alors d'un rôle à l'autre.

Il peut aussi y avoir plus de trois personnes impliquées, un même rôle est rempli par plusieurs d'entre elles (coalitions).



# 08 Le triangle dramatique de Karpman



LES DIFFÉRENTS RÔLES ET COMMENT  
LES RECONNAÎTRE



# Sauveur

C'est l'attitude d'une personne qui veut aider les autres et arranger les choses alors qu'elle n'en est pas réellement chargée, a peu de compétence et des moyens pour y arriver, n'en a pas envie, en fait beaucoup trop, sans se préoccuper de ce que veut réellement la personne, ce qui provoque et perpétue un conflit



# Persecuteur

C'est l'attitude d'une personne sévère, rigide et arbitraire qui exige des autres des actions trop difficiles à appliquer, inutiles ou humiliantes, ce qui provoque persécution ou conflit.



# Victime

Peut avoir deux attitudes différentes, soit malheureuse, soit provocatrice selon qu'elle cherche un Persécuteur ou un Sauveur. C'est l'attitude de la personne qui se sent brimée, est anxieuse ou défaitiste, confuse et sans ressource ou qui attire sur elle les ennuis en affirmant que c'est la faute des autres. Les deux cas provoquent et perpétuent des conflits.

# UN EXEMPLE



# 08 Le triangle dramatique de Karpman

Il pense:  
Je suis droit  
La victime n'a pas d'importance  
Seul mon intérêt compte

Il fait:  
Il fait souffrir les autres  
Il punit



PERSECUTEUR

Il pense:  
Je suis bon  
La victime ne peut pas résoudre son problème  
Je me soucie de la victime

Il fait:  
Je sais comment résoudre son problème  
Je n'ai pas envie de le faire  
Je fais plus que ce que je devrais faire



SAUVEUR

LE TRIANGLE  
DRAMATIQUE



VICTIME

Il pense:  
Je suis irréprochable  
Je ne peux pas résoudre mon problème  
Je souffre

Il fait:  
Il croit ne pas avoir les ressources nécessaires  
Il veut que l'autre change

Cette méthode peut aussi être utilisée pour sortir du conflit et essayer de le résoudre. En comprenant quelle attitude nous adoptons dans un conflit, en en prenant conscience nous avons la possibilité de changer la dynamique de la relation.



# 07 Le triangle dramatique de Karpman

---



1. La première étape : est de repérer les appâts lancés par l'autre (ou par soi-même). Ces petites phrases assassines, qu'on appelle dans le langage courant des "piques" sont de vrais poisons relationnels. Ils représentent, en langage AT, de véritables appâts destinés à inciter l'autre à entrer dans un jeu psychologique.
2. La deuxième étape : consiste à se positionner dans l'Adulte : oser partager une réelle intimité ; oser être vrai ; dire le fond de sa pensée en ne parlant que de soi, du sentiment éprouvé, et en étant bien vigilant de ne pas accuser l'autre ou de ne pas dissimuler un reproche.
3. Troisième étape : la meilleure façon de ne plus continuer le cercle vicieux de ces échanges malsains, c'est encore de comprendre pourquoi on a joué à ce jeu.

~~Victime~~

~~Sauveur~~

~~Persecuteur~~

Triangle  
dramatique

Responsable

Triangle Vertueux

Coach

Challenger

## PERSÉCUTEUR

- Rabaissant
- Méprisant
- Humiliant
- Offensif
- Désire le contrôle, l'autorité, le respect



## SAUVEUR

- Infantilise
- Maintien dépendant
- Surprotège
- Risque de devenir persécuteur en prenant la défense de la victime



## VICTIME

- Se sens incapable
- Appelle les coups
- Impuissant
- Se voit mauvais



Triangle  
dramatique

## RESPONSABLE

- Je connais mes forces et faiblesses
- Je propose des solutions
- Je prends du recul sur ma situation
- Je demande un soutien concret si nécessaire



## CHALLENGER

- J'écoute
- Je comprends les difficultés
- Je propose des pistes de solution de manière bienveillante



## COACH

- J'écoute
- Je comprends les 2 parties
- J'encourage à la prise de responsabilités
- Je limite l'"aide" que j'apporte aux autres



Triangle Vertueux



Persécuteur : +/- je sais et l'autre doit m'obéir



Sauveur +/- moi je sais et l'autre à besoin de moi

QUE SE PASSE-T-IL DONC?



Objectif +/- : Faire exprimer la demande de la victime

Qu'avez-vous besoin de demander?

A qui?

Comment savez-vous que cette personne pourra répondre à votre demande?

Objectif : +/- avoir de l'empathie pour l'autre.

Quel est son problème? Son émotion? Sa souffrance?

Quelle attitude puis-je prendre pour l'aider à résoudre elle-même le problème?

De quoi ai-je besoin pour maintenir la distance par rapport au problème et à l'émotion qu'il suscite?

Si j'ai besoin de reconnaissance quel autre moyen puis-je mettre en place pour l'obtenir?



Victime : -/+ les autres sont mieux que moi car ils possèdent la solution que je n'ai pas, je n'arrive pas à m'en sortir sans eux.

Objectif +/- elle doit être responsabilisée

Que pouvez-vous mettre en place pour sortir de cette situation?

Quelles sont vos options?

Que décidez-vous et quand allez-vous mettre votre décision en oeuvre?

Avec qui? Comment?

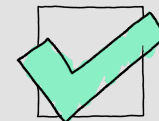


A VOUS DE JOUER

+ info



# LA BOÎTE À OUTILS



## 1 L'ÉCOUTE ACTIVE

---

L'écoute active consiste à écouter l'autre attentivement et de façon non directive, instaurer confiance, respect et empathie avec son interlocuteur afin que dernier s'exprime en toute liberté, sans crainte de jugement hâtif et sans pression.

*+ info*

## 2 FEED-BACK

---

Un feed-back est un retour d'information, une réaction au message de l'autre. On indique à une personne comment son message est perçu, compris et ressenti.

*+ info*

## 3 EMPATHIE

---

L'empathie c'est chercher à entrer dans l'univers de l'autre tout en restant soi-même, à se décentrer pour sentir ce que vit l'autre. Essayer de voir le monde au travers des yeux de l'autre

*+ info*

## 4 LA REFORMULATION

---

La reformulation, c'est répéter avec nos propres mots ce que vient de dire notre interlocuteur

*+ info*