



L'art d'adapter sa communication



Flavia Cavadini

start



Programme

DEFINITIONS

CNV

3 TYPES

WATZLAWICK

LE CHEMIN

LES 4 OREILLES

OBSTACLES

ADAPTATIONS

JE

.. ET ENCORE



01 Définition



Mais c'est quoi
la
communication

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

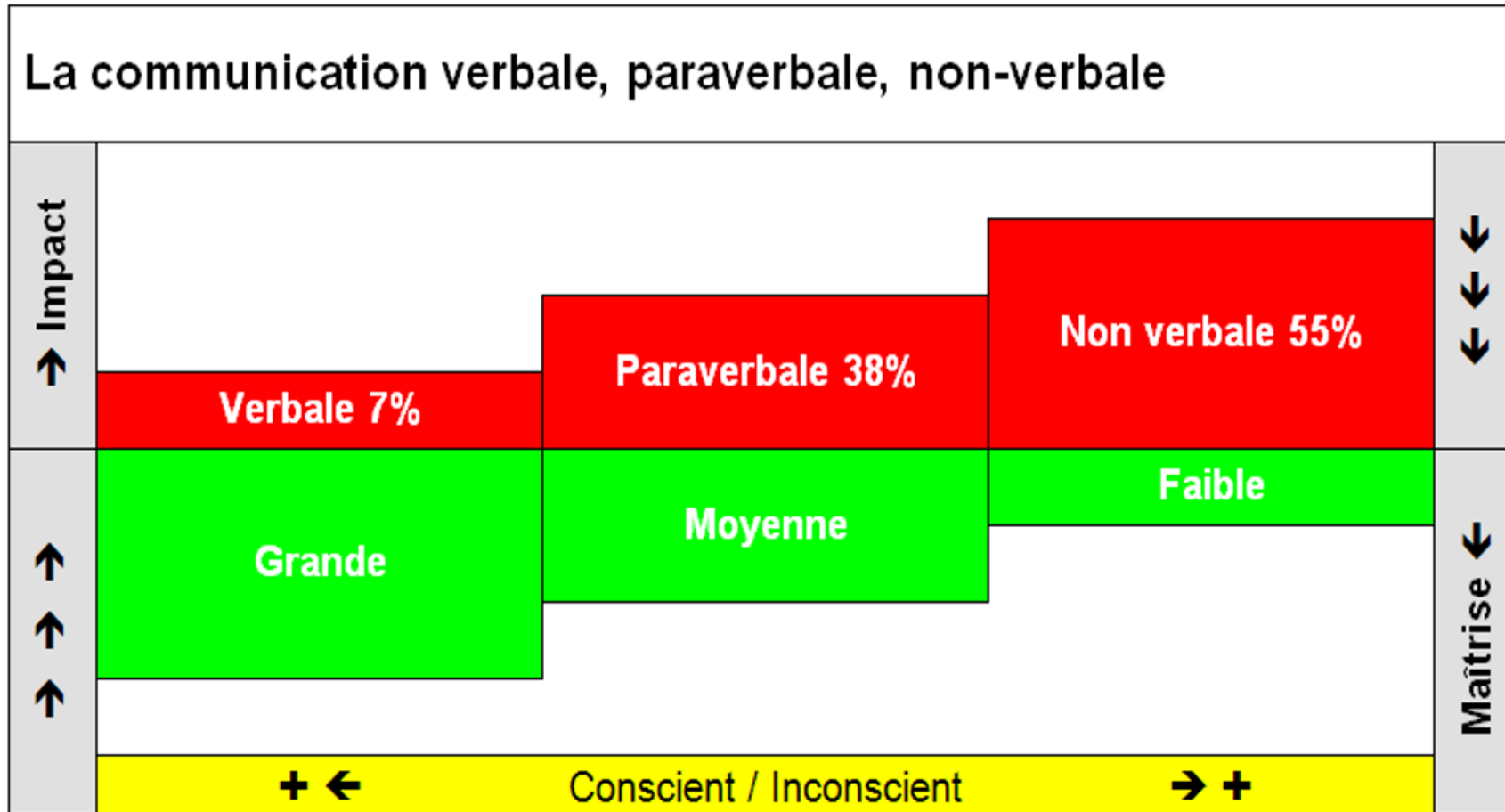
Accessoires

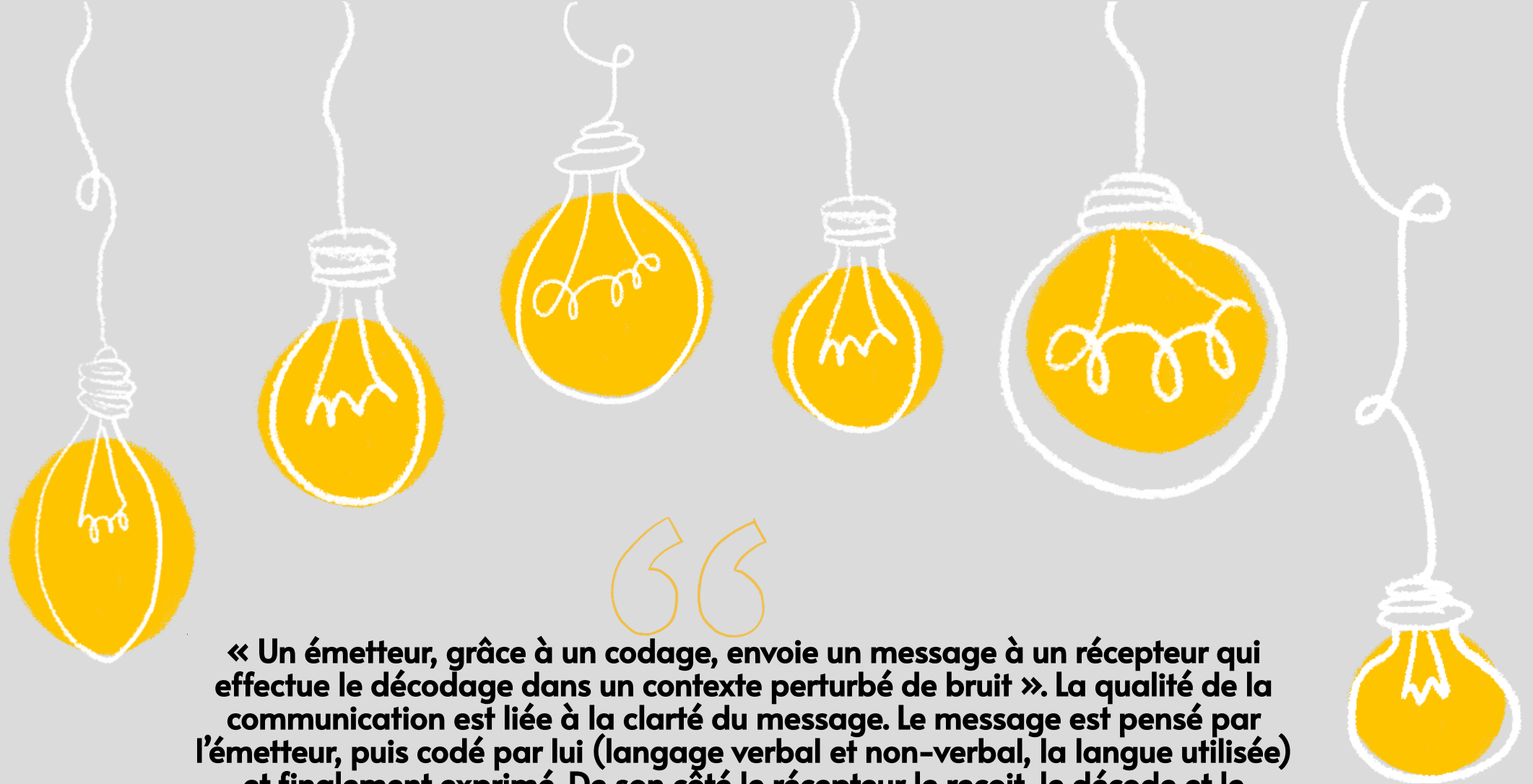
etc.



A VOUS DE JOUER

02 Les trois composantes



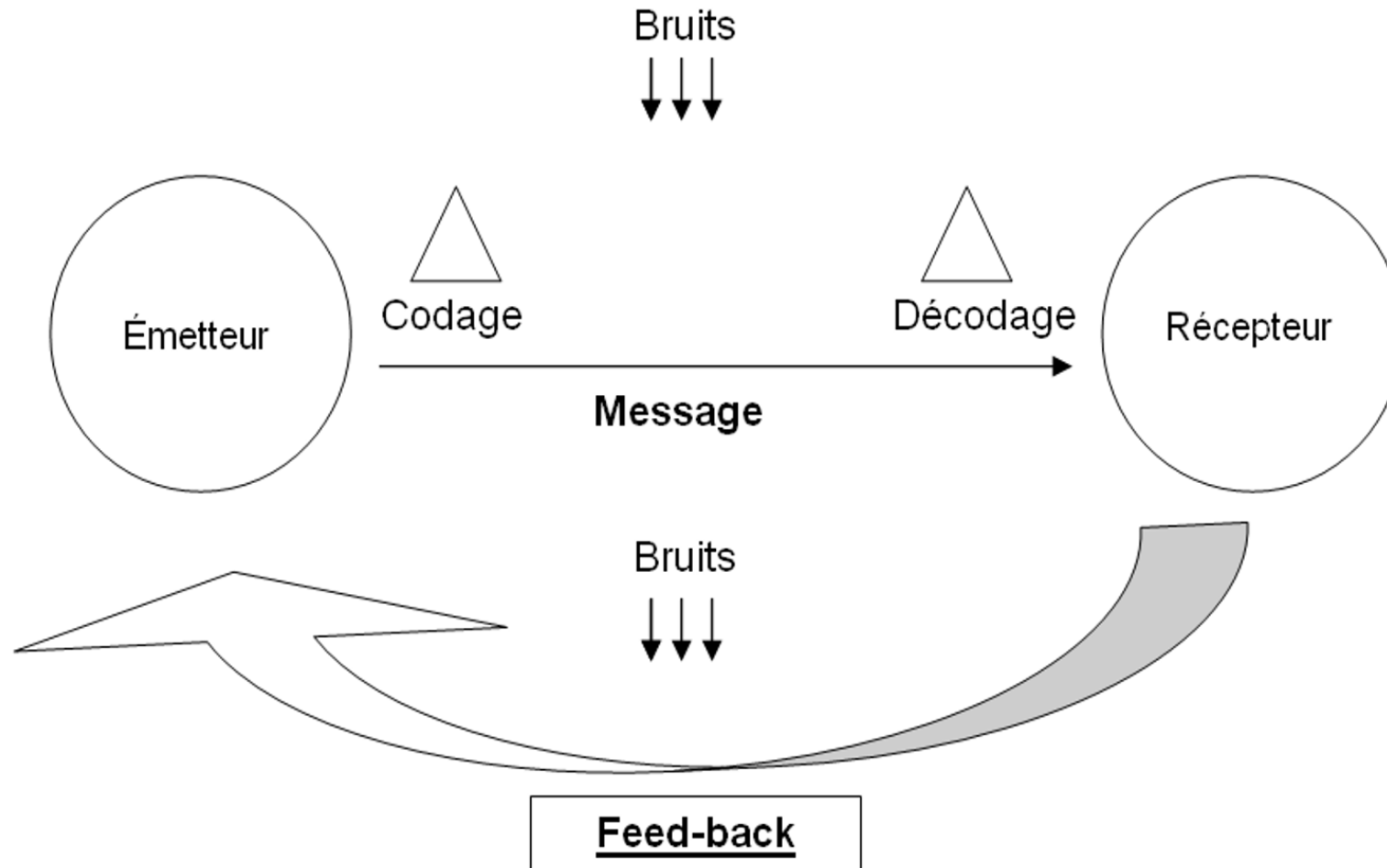


“

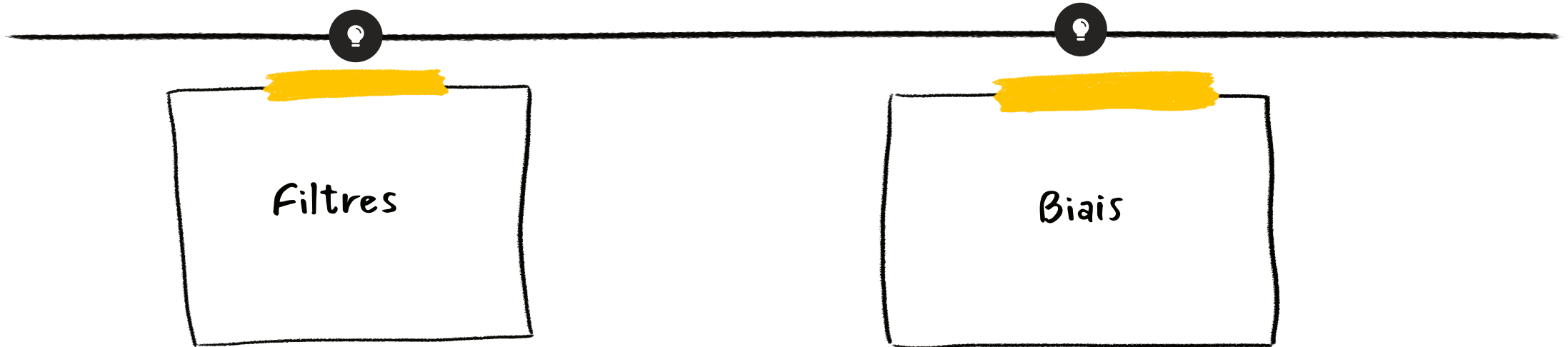
« Un émetteur, grâce à un codage, envoie un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de bruit ». La qualité de la communication est liée à la clarté du message. Le message est pensé par l'émetteur, puis codé par lui (langage verbal et non-verbal, la langue utilisée) et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

POSTULAT DE BASE

03 Autrement dit



02 Les obstacles



Dans toute communication, nous ne percevons pas la réalité telle qu'elle est, mais à travers nos filtres, nos biais et les interprétations que nous en faisons.



**LES FILTRES SONT TOUT
CE QUI INFLUENCE LA
MANIÈRE DONT UN
MESSAGE EST ÉMIS, REÇU
ET INTERPRÉTÉ. LE
MESSAGE TRANSMIS
N'EST JAMAIS « NEUTRE ».**

01 Filtres personnels

02 Filtres perceptifs

03 Filtres sociaux et
culturels





Filtres personnels

Ils sont propres à chaque individu :

- Histoire personnelle / biographie
- Valeurs et croyances
- Éducation et culture
- Émotions du moment (fatigue, stress, colère, enthousiasme)
- Motivation et intentions

Exemple : une remarque perçue comme un simple conseil par l'émetteur peut être vécue comme une critique par le récepteur..



Filtres perceptifs

Ils influencent ce que nous remarquons ou ignorons :

- Attention sélective
- Interprétation subjective des faits
- Importance accordée à certains détails plutôt qu'à d'autres

Exemple : deux personnes assistent à la même situation mais en donnent des récits très différents.

.



Filtres sociaux et culturels

- Normes sociales
- Culture d'origine
- Milieu professionnel
- Rôle social (élève, éducateur, cadre, parent...)

Exemple : le silence peut signifier respect dans certaines cultures et malaise ou désaccord dans d'autres.

Les biais



Les biais sont des déformations systématiques de notre manière de penser, de juger et de comprendre les autres. Ils agissent souvent de manière inconsciente et influencent nos interprétations et nos réactions dans la communication.

Pour résumer



Les biais

Biais <u>cognitifs</u>	Description	Exemple
Biais de confirmation	On retient surtout ce qui confirme nos idées	Ignorer les informations qui contredisent notre opinion
Effet de halo	Une caractéristique influence tout le jugement	Quelqu'un de compétent est perçu comme sympathique
Biais d'ancrage	La première information influence les suivantes	Une première impression difficile à corriger
Biais d'intention	On interprète les actes comme intentionnels	« Il l'a fait exprès »
Biais de projection	On suppose que l'autre pense comme nous	« À sa place, je ferais pareil »

Biais émotionnels	Les émotions influencent la manière de percevoir et de réagir à une situation	Une même phrase peut sembler agressive ou neutre selon l'état émotionnel (peur → méfiance, colère → interprétations négatives, attachement → indulgence excessive)
-------------------	---	--



A VOUS DE JOUER



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



La CNV s'inscrit dans une approche relationnelle centrée sur la compréhension mutuelle et la prise en compte des besoins de chacun.

⁰¹ Elle repose sur l'idée que derrière chaque comportement, qu'il soit perçu comme adapté ou non, se trouvent des besoins fondamentaux. L'enjeu est donc de dépasser les jugements pour accéder à ce qui se joue réellement dans la relation.

SENTIMENTS

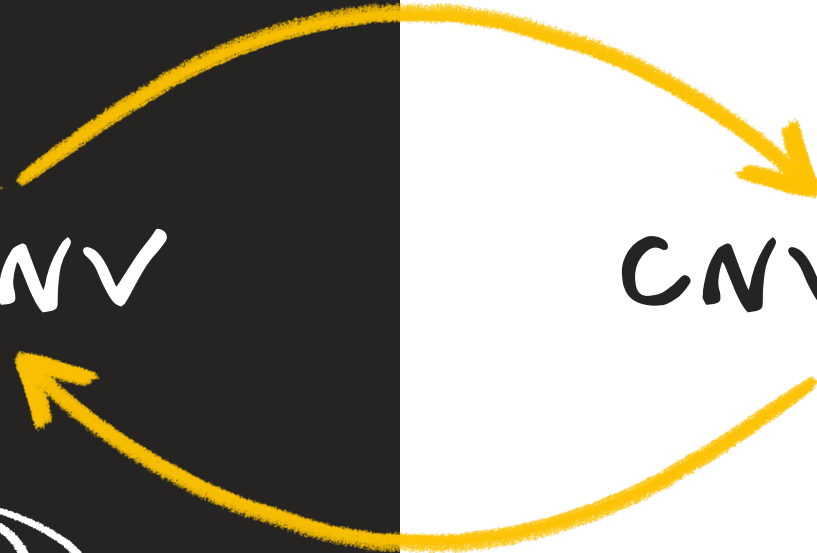
BESOIN

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



Situation 1 : Téléphone

La personne est souvent sur son téléphone pendant vos accompagnements et ne vous écoute pas.

Situation 2 : Retards répétés

La personne n'est presque jamais prête à l'heure lorsque vous arrivez pour un rendez-vous.

Situation 3 : Refus d'activité

La personne refuse régulièrement de participer aux activités prévues et répond « j'ai pas envie ».

Situation 4 : Gestion du budget

La personne dépense tout son argent très rapidement et refuse d'en parler avec vous.

Situation 5 : Attitude fermée

La personne répond de manière sèche ou évite le contact lors de vos échanges.



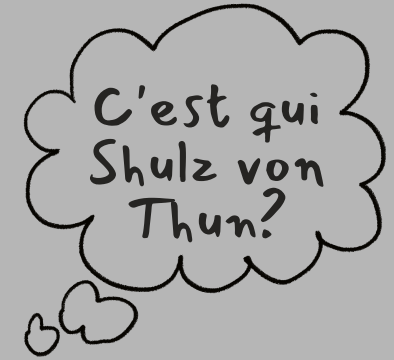
A VOUS DE JOUER

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

Vous êtes en train de discuter avec un proche. Vous essayez d'expliquer quelque chose d'important pour vous, mais il regarde son téléphone pendant que vous parlez.

À un moment, il relève la tête et vous dit sur un ton sec :
Tu parles beaucoup quand même...

06 Les 4 facettes du message



**La révélation de
soi**



Le contenu



L'appel



La relation



66

**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**



REVELATION
DE SOI

RELATION

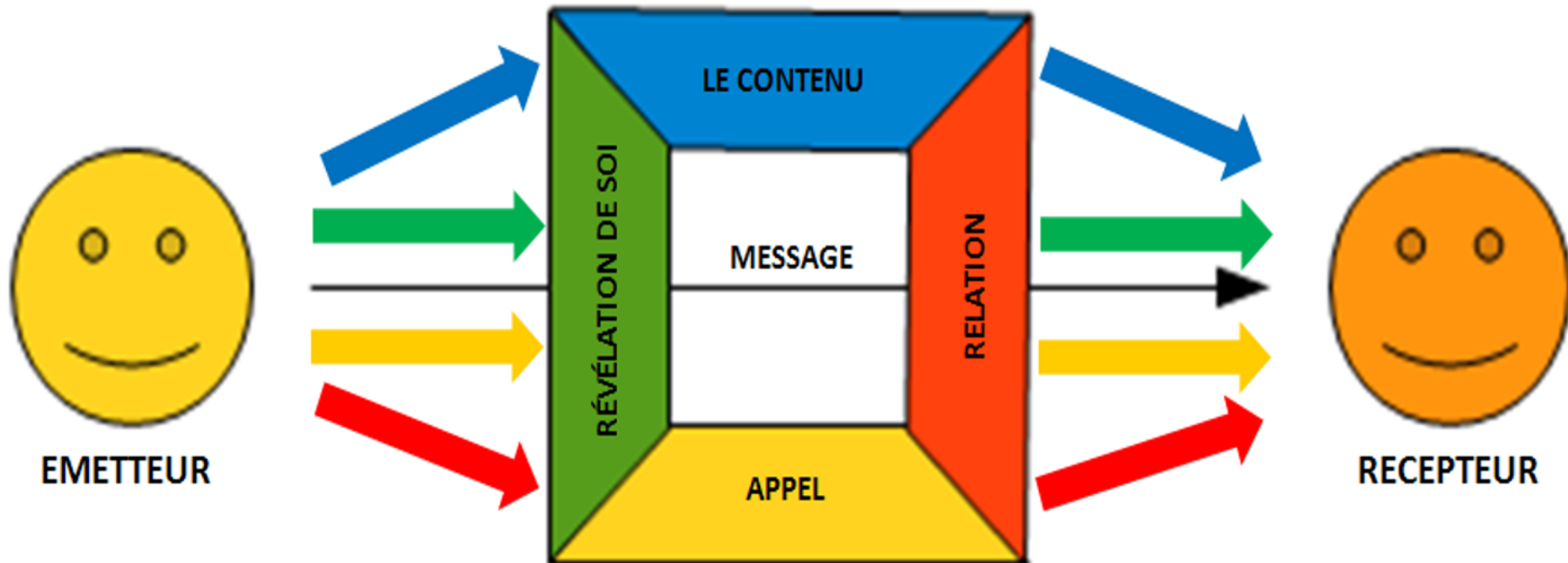
APPEL

EMETTEUR

CONTENU RECEPTEUR

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

Quelle est mon oreille
privilégiée?



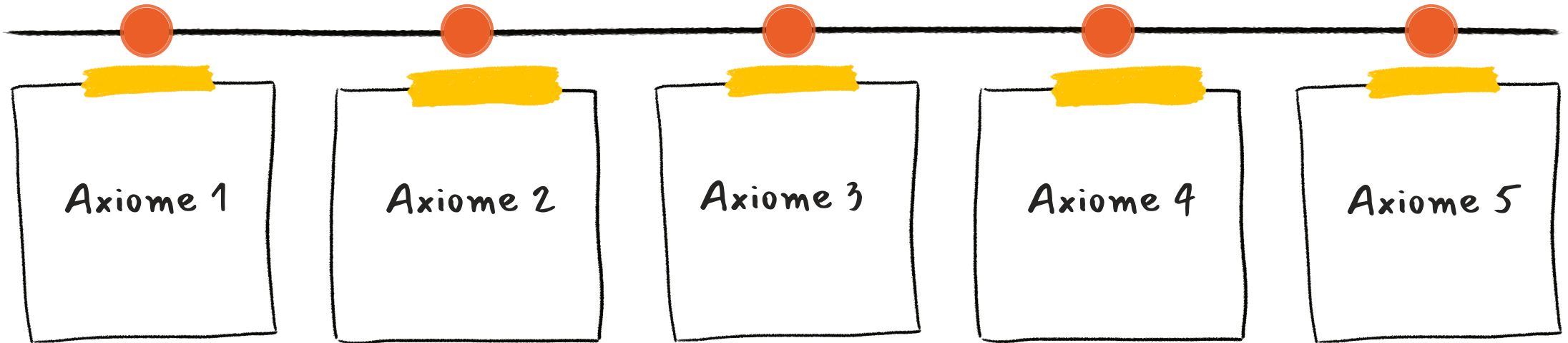
05 Le axiomes de la communication



01

Les travaux de Paul Watzlawick offrent un cadre théorique essentiel pour comprendre les dynamiques de communication. Ses axiomes mettent en évidence des principes fondamentaux qui structurent toute interaction humaine.

01 Les 5 axiomes



Les axiomes de Watzlawick nous rappellent que la communication est toujours présente, qu'elle dépasse les mots et qu'elle influence la relation. En prendre conscience permet d'ajuster sa posture et de prévenir de nombreux malentendus





La communication est soit symétrique, soit complémentaire

Dans une communication symétrique, les personnes se positionnent sur un rapport d'égalité. Chacun peut s'exprimer, proposer, refuser ou négocier : la relation repose sur une forme de réciprocité.



Dans une communication complémentaire, les personnes n'occupent pas la même place dans l'échange. L'une peut être en position d'aide, de soutien ou de responsabilité, tandis que l'autre est davantage en position de demande ou de besoin.

Cette différence n'est pas forcément négative, notamment dans l'accompagnement. Le risque apparaît lorsqu'elle devient trop rigide et empêche l'autre de participer, de décider ou de s'exprimer.

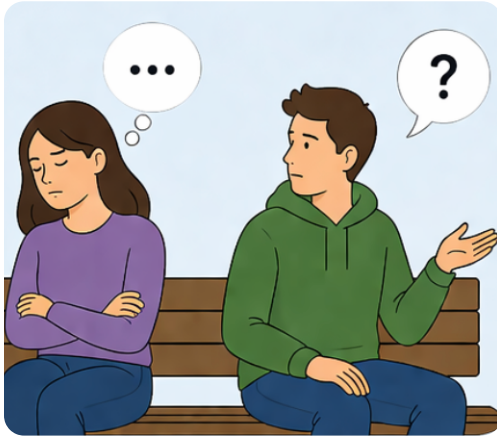


La nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires

Watzlawick met également en évidence que la communication est circulaire. Les comportements de chacun influencent ceux de l'autre, dans un enchaînement d'actions et de réactions. Cette perspective invite à sortir d'une logique de causalité linéaire (« c'est à cause de lui/elle ») pour considérer la responsabilité partagée dans l'interaction..



On ne peut pas ne pas communiquer

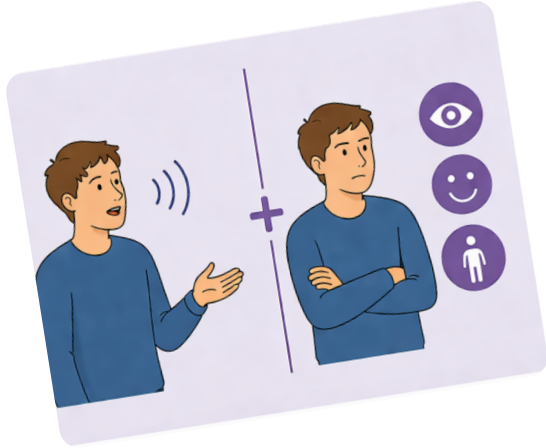


Le premier axiome affirme qu'il est impossible de ne pas communiquer. Même en l'absence de parole, les attitudes, les silences ou les comportements transmettent un message. Dans la relation d'accompagnement, cela signifie que chaque posture professionnelle a un impact, qu'elle soit intentionnelle ou non.



Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation

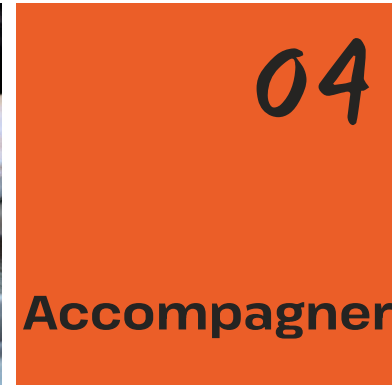
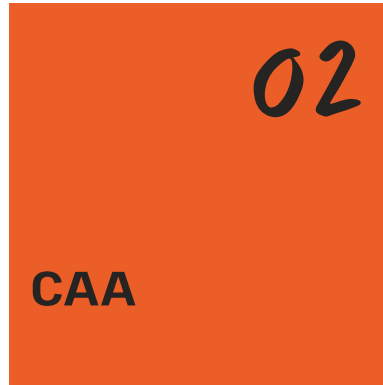
Le contenu correspond à l'information transmise, tandis que la relation indique comment cette information doit être comprise. Par exemple, une consigne peut être perçue comme un soutien ou comme un contrôle, selon la manière dont elle est formulée et la relation entre les personnes.



La communication humaine utilise simultanément deux modes de communication : digital et analogique

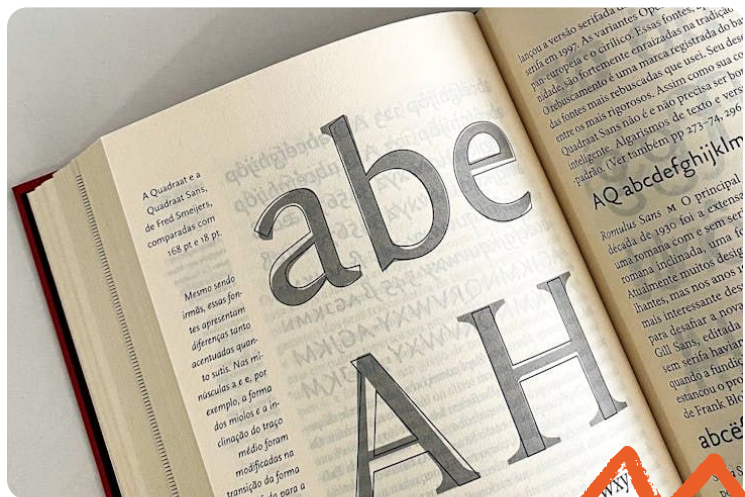
Watzlavick distingue la communication digitale (verbale) et analogique (non verbale), soulignant que ces deux niveaux doivent être cohérents pour éviter les malentendus.

Communication et adaptation



FALC

Facile à lire et à comprendre



La simplification du message est un levier central, en particulier pour les personnes avec un handicap mental léger ou certains troubles cognitifs. Elle consiste à rendre l'information claire, directe et structurée. Le FALC (Facile à Lire et à Comprendre) repose sur des principes simples : utiliser des phrases courtes, un vocabulaire courant, une idée par phrase et un ordre logique dans les actions.

Adaptations

Adapter sa communication, c'est avant tout adopter une posture. Cela implique de ralentir, d'observer, de s'ajuster et de vérifier la compréhension. Il ne s'agit pas d'être parfait, mais d'être attentif à ce qui fonctionne pour la personne.

Dans tous les cas, une communication adaptée vise à permettre à la personne :

- de comprendre ce qui se passe
- d'exprimer ce qu'elle souhaite
- de participer aux décisions

C'est un levier essentiel pour soutenir son autonomie et sa place dans la relation.

CAA

Communication alternative augmentée

La communication alternative et augmentée offre des moyens complémentaires à la parole. Elle est particulièrement pertinente pour les enfants TSA, mais aussi pour certaines personnes avec un handicap mental ou des difficultés d'expression.

+ info



Structuration visuelle



La structuration visuelle rend la communication plus claire, stable et accessible. Elle est particulièrement utile pour les enfants avec TSA, les personnes avec un handicap mental léger ou en situation de stress.

Les pictogrammes représentent des actions, objets ou choix.

Les séquences découpent une activité en étapes visibles.

Les repères visuels (planning, « maintenant / après ») aident à se situer dans le temps et à anticiper.

Exemple :

maintenant : jouer → après : ranger → ensuite : repas

Ces supports permettent de rendre les transitions prévisibles, de diminuer l'anxiété et de favoriser l'autonomie.



A VOUS DE JOUER



À partir de la situation, créez un outil concret pour aider la personne.

Votre outil doit contenir au moins deux éléments parmi les suivants :

- un support visuel (images, pictogrammes, séquence),
- une simplification du message (phrases simples, mots accessibles) ou
- un moyen de communication (choix, images, gestes).

Vous dessinez ou décrivez votre outil et vous préparez une présentation de 3 minutes en expliquant à quoi il sert et ce que cela change pour la personne.

GROUPE 1: *Une personne adulte avec un handicap mental léger s'énerve chaque fois qu'il faut arrêter une activité qu'elle apprécie. Le moment de transition est difficile, elle refuse et peut hausser le ton ou quitter la situation brusquement.*

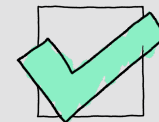
GROUPE 2: *Un enfant de 6 ans avec un trouble du spectre de l'autisme vit difficilement les moments d'hygiène. Elle manifeste de l'opposition ou de l'anxiété dès que l'activité est annoncée.*

GROUPE 3: *Une personne avec un handicap psychique a de la difficulté à exprimer ses besoins. Elle peut se montrer irritable, impatiente ou adopter des comportements inadaptés pour se faire comprendre.*

GROUPE 4: *Une personne adulte avec une déficience intellectuelle modérée se lève régulièrement pendant le repas, ne reste pas à table et semble ne pas intégrer les consignes verbales.*



LA BOÎTE À OUTILS



1

L'ECOUTE 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

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