



Un projet porteur de vie... Sens de nos actions !

Cursus sur deux jours

La communication non violente ou consciente

Selon l'approche de Marshall B. Rosenberg

Groupe Ancora-Mario Lévesque
M. Ed. c.o., psychothérapeute
93 St-Germain Ouest, suite 102B
Rimouski (Québec) G5L 4B6
www.groupeancora.com
mlevesque@groupeancora.com
418-730-5966

Présentation générale

« Lorsque votre dialogue interne est centré autour d'un langage de vie, il vous sera possible de mettre toute votre attention sur les actions que vous pourriez prendre pour manifester une situation qui comblerait vos besoins »

Fondateur du CNVC Marshall B. Rosenberg, PhD

Inspirée de l'approche de Marshall Rosenberg « la communication consciente ou non violente CNV », cette session s'adresse aux intervenants, aux équipes, aux dirigeants et aux collaborateurs qui recherchent une communication qui allie valeur et relations basées sur la confiance et la clarté. Nous approfondirons et utiliserons la communication consciente et les différents outils pouvant être utilisés dans un contexte de clarification des besoins et la mise en action des aspirations chez vos clients, de nos intentions et de l'application des solutions. Cette démarche pourra vous être d'une grande utilité avec vos clients dans le but de les aider à mieux saisir leur univers intérieur et leurs élans de vie.

Les événements ont la valeur que nous leur donnons. Nous sommes créateurs de notre réalité

La communication consciente, entre autres techniques de communication, nous enseigne que tout jugement, qu'il soit positif ou négatif d'ailleurs, n'a que la valeur que nous lui accordons.

Ce processus nous aide à mieux comprendre que lorsque nous adressons une critique, un reproche, un jugement, ou que nous interprétons les actes d'autrui, nous le faisons selon notre propre filtre, nos propres besoins, nos propres sentiments et non ceux de l'autre. Ainsi, le reproche d'un gestionnaire à un collaborateur, par exemple : « ton travail n'est vraiment pas satisfaisant et de piètre qualité » manifeste très probablement un sentiment d'inconfort, d'irritation, voir d'inquiétude et un besoin de qualité, d'efficacité selon certains critères du gestionnaire. En partant d'un reproche, nous avons peu de chance d'établir une collaboration pour améliorer cette situation. Au pire, cette situation peut se terminer par une discorde et le conflit. Ce dernier est souvent un « mal-entendu » dû à un « mal-exprimé ». Par contre, en y allant sur une formulation différente et en n'exprimant clairement son intention, ses besoins et enfin ses demandes il devient plausible qu'un dialogue s'installe pour la satisfaction des protagonistes et à la satisfaction de ses besoins pour accomplir sa vie. Dans ce sens, cette approche permet une reprise de son pouvoir et de la responsabilité qui en découle. Nous passons de la culpabilité à la responsabilité.

Pour sortir de l'attitude de la victime et prendre la responsabilité de sa vie

La communication consciente, nous apprend une étape déterminante pour devenir adulte et responsable de notre vie : nous sommes responsables de nos sentiments, de nos besoins !

Cette démarche nous aide à saisir que nous pouvons identifier l'origine de nos sentiments, en comprenant que l'autre est au plus le facteur déclenchant de ce que je ressens, mais qu'il n'en est jamais la cause...et même en examinant nos discours internes nous pouvons entendre notre espoir déçu et notre aspiration profonde. En effet, cette méthode nous aide à comprendre que nos sentiments sont le fruit de la manière dont nous choisissons de recevoir les événements, actes, paroles des autres, selon les besoins et les attentes qui sont les nôtres à ce moment-là.

Nous examinerons lors de ces deux jours, l'essence de cette approche et ses quatre principales étapes qui peuvent se résumer ainsi :

- S'écouter soi, écouter l'autre et la connexion - L'INTENTION EN CNV;
- Démêler les interprétations des faits réels et les utiliser comme sources d'information pour allier relation et clarté L'OBSERVATION;
- Comprendre et ressentir ses émotions qui sont déclenchées par cette situation LES SENTIMENTS;
- Examiner clairement que derrière ses émotions se cache un besoin non comblé qui demande à s'exprimer LES BESOINS;
- Apprendre à faire des demandes claires, positives et négociables en lien avec ses besoins LES DEMANDES.

Dans une vue de bonheur personnel et d'épanouissement professionnel, comment entrer en relation avec soi et avec l'autre et créer ce lien qui « relie », « maintient » et « mobilise » dans cette voie ? Le modèle de communication consciente que nous proposons permet de répondre à cette question.

Approche pédagogique

Cette formation est autant pratique que théorique. C'est-à-dire qu'en partant de situations réelles et proposées nous mettrons en pratique les éléments appris. Les éléments théoriques (SAVOIR) sont, de façon générale, situés en début de la formation pour laisser ensuite place à des exercices plus pratiques. Des laboratoires (SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-FAIRE) seront proposés pour consolider chacun des éléments de compétences. Dans ce sens cette démarche se situe dans un courant expérientiel et socioconstructiviste.

Objectifs généraux

- ☞ Saisir cette approche et s'initier au processus de la communication consciente selon l'approche de Marshall B. Rosenberg;
- ☞ Prendre conscience de ce qui se passe en soi et le sens de ses réactions;
- ☞ Apprendre à déterminer ce qui, dans la communication, entraîne un enrichissement des relations et ce qui, au contraire, provoque des tensions, de la résistance et même la violence;
- ☞ Apprendre comment faire face à une personne agressive (collègue, supérieur hiérarchique, clients, etc.) sans se laisser démonter et utiliser cette occasion pour améliorer la relation avec cette personne et même l'aider à cheminer en se mettant en clarté;
- ☞ Aider une personne à se sortir de la honte, la culpabilité, la peur en l'accompagnant vers sa réalité intérieure et ce qu'elle vit en elle pour transformer cet état. C'est-à-dire ses sentiments et ses besoins non répondus;
- ☞ Transformer les non-dits et redonner à la frustration son sens constructif pour des dénouements s'appuyant sur l'écoute, dans un esprit de collaboration
- ☞ Développer clarté et cohérence par rapport à ce que nous vivons, à ce que nous voulons et à ce que nous disons, en vérifiant ce qui est entendu et retenu;
- ☞ Exercer l'authenticité et l'affirmation de soi en développant la capacité à se dire en validant ce qui a été entendu;
- ☞ Développer une écoute empathique pour entendre les sentiments et les besoins de l'autre, quel que soit le message qu'il exprime;
- ☞ Aider la personne accompagnée à se mettre en clarté;
- ☞ Permettre au participant de transférer les apprentissages et les expérimentations du processus de communication consciente dans leur quotidien et en faire une intention.



Contenu

Jour 1	
Introduction	Mise en pratique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil mutuel; ▪ Une situation que vous aimeriez travailler lors de ces deux jours; ▪ Présentation de l'atelier; ▪ Qu'est-ce que la communication consciente et la définition que l'auteur en donne; ▪ Les principes de base et ses fondements; ▪ L'intention et l'attention en CC; ▪ Le langage chacal et le langage girafe; 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Exercice en petit groupe; ⇒ Métaphore d'un auteur anonyme « Écouter »; ⇒ Présentation des symboles et du bonhomme allumette; ⇒ Observation, sentiment, besoin, demande ⇒ Exercice du crayon; ⇒ L'acronyme JICRER¹ pour entrer dans les étapes;
Le Processus	Mise en pratique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les étapes en CC; 1^{er} étape : l'observation : apprendre à nommer les faits entendus, vus; 2^e étape : les sentiments : <ol style="list-style-type: none"> 1. Voir l'intérêt de les reconnaître, son tableau de bord; 2. Développer un vocabulaire affectif; 3. Distinguer sentiments et pensées; 4. Démêler sentiments des sentiments jugements. 3e étape : les besoins <ol style="list-style-type: none"> 1. Derrière chaque sentiment il y a un besoin; 2. La responsabilisation. <p>Apprentissage de deux éléments clés en CC l'écoute empathique et l'expression authentique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Observation, sentiment, besoin, demande Première étape consiste à séparer l'observation de l'évaluation, du jugement croyance, exigence et de l'interprétation. ⇒ Exercice : est-ce bien un fait ou une interprétation ? Deuxième étape consiste à examiner ce que la situation à déclencher comme sentiments occasionnant un bien-être ou pas. ⇒ Exercice : est-ce bien un sentiment ? La troisième étape consiste à identifier en fonction du sentiment le besoin répondu ou pas qui augmenterait ma vitalité et ma satisfaction avec l'autre. ⇒ Exercice en groupe sur l'empathie; ⇒ Exercice en sous-groupe sur l'identification des besoins vis-à-vis sa situation.

¹ JICRER pour Jugement, Interprétation, Croyance, Reproche, Exigence et Refus d'assumer la responsabilité de ce que je vis.

Jour 11

Suite

Mise en pratique

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retour sur le jour 1; ▪ Retour sur l'importance de la conscience de l'intention et de l'attention; ▪ Les quatre façons d'accueillir un message difficile; <p>4^e étape : la demande pour la réponse à ses besoins :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elle est formulée de manière concrète et positive. Ce que vous voulez et non sur la situation qui n'a pas fonctionné; 2. Elle se formule ici et maintenant; 3. Elle est négociable. <p>NOTE-nous allons saisir l'importance et apprendre à faire la différence entre demande et exigence</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que faire lorsque nous recevons un NON ? L'importance de la danse en CC et apprendre à voir la beauté d'un Non qui est l'expression d'un besoin et le début de la négociation. Et apprendre à dire NON en formulant le besoin derrière. ▪ Faire la différence pour se préserver au travail entre l'élan et le devoir ▪ L'importance de la gratitude dans les milieux de travail et comment la CC la réalise. 	<p>L'écoute de soi, l'écoute de l'autre</p> <p>⇒ Qu'est-ce que je veux vraiment et sincèrement ?</p> <p>⇒ Exercice sur les quatre manières de recevoir un message difficile.</p> <p>⇒ Aider une personne à clarifier ses intentions et saisir ce qu'il y a derrière un NON (besoin à identifier)</p> <p>Elle consiste à faire différents types de demande pour que ses besoins soient comblés.</p> <p>⇒ Qu'est-ce que tu entends ?</p> <p>⇒ Comment reçois-tu cela?</p> <p>⇒ Voici ce que je voudrais ?</p> <p>⇒ Exercice : est-ce une demande ou une exigence?</p> <p>⇒ Exercice en petit groupe sur la demande en lien avec votre situation ?</p> <p>Identifier à quels besoins/valeurs ce travail correspond pour vous et quelles sont les obligations que vous faites par devoir et qui vous épuisent. La conscience en action.</p> <p>⇒ Exercice en groupe</p> <p>⇒ Exercice sur la gratitude</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retour. Votre intention pour le futur et votre engagement dans l'action. <p>⇒ Retour et évaluation.</p>
--	--
