

Mieux Communiquer

(28/11/12 : TB FORMATION)

Se situer clairement dans la relation :
Ecouter pour comprendre,... pour aider

Profil nouvelle génération :

Précoce psychologiquement

Précoce physiologiquement

Puissant psychologiquement (CRE/CRI= cadre de référence Interne ou Externe)

Vif, logique et cohérent (raisonnement binaire= 1/0)

Ne traite que les messages explicites quand les profils anciennes générations (= *tradis*) communiquent souvent dans l'implicite

Peu culpabilisable (va voir le N+5 et pas le N+1), enfant Téflon

Curieux, veut comprendre mais utilitaire

Veut tout, tout de suite, ne gère pas la frustration

Refuse d'obéir à priori, respecte celui qui le respecte

La réalité selon trois filtres : (dans nos relations interpersonnelles)

- **Neuro-physiologique** (sens)

- **Socioculturel** (valeurs)

- **De l'expérience** (les mêmes causes ne produisent pas toujours les mêmes effets)

Les autres sont perçus à travers leur comportement. Les filtres de chaque personne sont différents donc les comportements sont acceptables ou pas selon les personnes.

Chacun développe des zones : zone d'acceptation = émotion agréable ; zone d'inacceptation = émotion désagréable

La fenêtre Gordon

[Thomas Gordon](#) est un psychologue américain s'inscrivant dans le courant humaniste, il est l'élève de [Carl Rogers](#). Thomas Gordon crée la [Méthode Gordon](#) avec la volonté de fournir aux parents, une méthode de communication efficace et simple pour restaurer une relation harmonieuse parents-enfants. La [Méthode Gordon](#) a par la suite, été déclinée pour des formations au management et à la communication efficace. Les outils que Thomas Gordon a créés sont maintenant repris dans de nombreuses formations à l'efficacité relationnelle. Il a été nommé au prix Nobel de la paix à 3 reprises.



T Gordon

FENÊTRE DE PERCEPTION

Z.A

1

**L'AUTRE EST
EN DIFFICULTE**



**ECOUTER
AIDER**

2

**SANS
PROBLEME**



ENRICHIR

Z.I

3

J'AI UN PROBLEME



**SE CLARIFIER
S'AFFIRMER**

4

**NOUS SOMMES
EN CONFLIT**



CONFRONTER

CENTRE TB FORMATION

14

Nos certitudes nous empêchent de changer, pas notre ignorance !

Bien distinguer Jugement et comportement !

Le comportement :

Ce que l'autre dit ou fait= rappeler le fait exact, mais pas de jugement

Le jugement :

Mène souvent à l'étiquette, soulage sur le moment mais il faut très vite en reprendre comme une drogue.

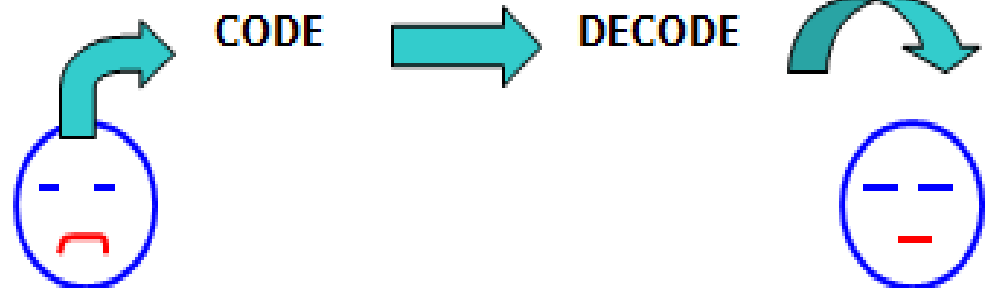
Donc bien rester sur le comportement et pas sur le jugement !

ZONE d'acceptation :

ECOUTER

Couper notre radio mentale, nous rendre disponible.

Nous sommes trop souvent dans le schéma plainte/solution ou action/réaction



Tu es déçu/e.



NOMMER LE RESSENTI : ECOUTE ACTIVE



Quand pas de problème= Equilibre entre intellect/ émotions

Mais si problème = les émotions prennent beaucoup de place !

Le vrai message est envoyé par l'émotionnel ;

En général, on dit la plainte mais rarement **POURQUOI C'EST UN PROBLEME POUR NOUS !**

Poser des questions peut être ressenti comme agressif,

L'écoute active laisse le choix à la personne de parler d'elle, d'aller + loin.

Pour écouter une personne, il est important de la rejoindre d'abord. On est compris quand on est rejoint sur l'émotionnel. On veut juste parfois être simplement entendu !

Rappel : Match (= mais Oui) Mis match (= Oui, mais...)

Entendre :

(Rappel Lacan)

Réalité

Imaginaire

Symbolique

L'imaginaire sert à faire patienter dans les moments difficiles

Casser l'imaginaire amène aux addictions (alcool, drogue, internet)

Aider:

Nommer le ressenti (tu es fatigué) **puis traduire en besoin** (tu as besoin de récupérer) **et guider vers la recherche de solutions** (comment pourrais tu faire ?)

Souvent notre solution pollue l'autre

Amener l'autre à trouver **SA solution !**

= Ne pas amener les solutions mais **identifier les besoins**

(Les émotions sont les messagers, ne pas les refouler ! souvent plusieurs besoins cachés)

Un guide sur les émotions :

Voir à Infopsy : <http://www.redpsy.com/guide/>

Les outils « Gordon »

Constat:	Propositions « Gordon »
Nous n'avons pas de problème	Message JE d'appréciation
L'enfant a un problème	Ecoute passive Ecoute Active Relation d'aide
J'ai un problème	Message Je d'affirmation et écoute active
Nous avons un problème <i>(mais si conflits de valeurs...)</i>	La méthode III

Zone d'inacceptation !

S'affirmer clairement

Parler à l'autre et non sur l'autre

Message JE pour cette zone

Tu pour l'écoute active

Plutôt que : TU mens

Dire :

Je doute, je ne crois pas ce que tu me dis, je suis septique, je ne suis pas convaincu(e)

MESSAGE « JE » D’AFFIRMATION DE BESOINS CONCRETS

DESCRIPTION DU
COMPORTEMENT
DE L’AUTRE

EFFET CONCRET
SUR MOI :

Temps, Argent,
Travail,
Empêchement,
Contrainte

RESSENTI

JE...

Quand la partie du milieu fait défaut = conflit de valeurs !

Valeur= ce que nous estimons comme essentiel à la vie.

Pas d’effet concret, tangible sur nous donc discutable.

Il faut :

ETRE EXIGEANT SUR LES BESOINS

DONNER ENVIE SUR LES VALEURS

Il s'agit donc d'un BESOIN lorsque le comportement de l'autre produit sur vous un effet concret, visible (= temps, argent, travail, empêchement, contrainte)

Il s'agit de VALEUR lorsque le comportement de l'autre produit « seulement » un ressenti désagréable !

Le message JE découle du comportement pas de l'émotion.

Besoin et valeur en zone d'inacceptation

Lois et règles en zone d'acceptation

Les règles :

Pour rappeler une règle : l'exprimer sans crier, sans émotions

Les règles en classe permettent le vivre ensemble et de donner quelques valeurs par rapport à la sécurité.

La règle est structurante et doit être tenue !

Comprendre est insuffisant pour changer

Pour changer 3 leviers :

- Une **PEUR** + grande nous fait changer

- Un **PLAISIR** + grand nous fait changer

- Une **CONTRAINTE** (la sanction doit être une contrainte pour le non respect de la règle car structurante et aidante)

Hiérarchie à mémoriser : (priorités)

1) Les règles

2) Les besoins

3) Les valeurs

RQ : Les conflits les + violents sont des conflits de valeurs

Mieux transmettre les valeurs = motiver, influencer

Etre apprécié par la personne à influencer.

L'apprécier nous même

L'écouter sans jugement

Apprécier ce n'est pas complimenter, c'est dire de soi à l'autre.

Etre embauché par la personne

Compétent, crédible, informé

Etre consultant sur les valeurs


Ne pas transmettre la peur

Laisser libre

Laisser l'autre libre de faire ce qu'il veut de nos valeurs

Témoigner par l'exemple

Valeur=discours= comportement



MIEUX TRANSMETTRE LES VALEURS : motiver, influencer

* Être apprécié/e par la personne :

- l'apprécier nous-même
- l'écouter sans jugement

* Être embauché/e par la personne

* Laisser libre

* Témoigner par l'exemple :

- Valeur = Discours = Comportement

$$V = D = C$$

