

# Communication non violente



**Atelier**  
**Mercredi 3 mars**  
**sur peertube**  
**21h**

**Venez nombreux !**



# Communication non violente

Défi :

**être ni bisounours ni Hitler**

Être le plus constructif possible

...

Ou refuser... dans la sérénité

# Plan

- 1) Intro : qu'est ce que la communication ?
- 2) Définitions et exemples
- 3) Jauger son comportement
- 4) Modèles de communication non-violente

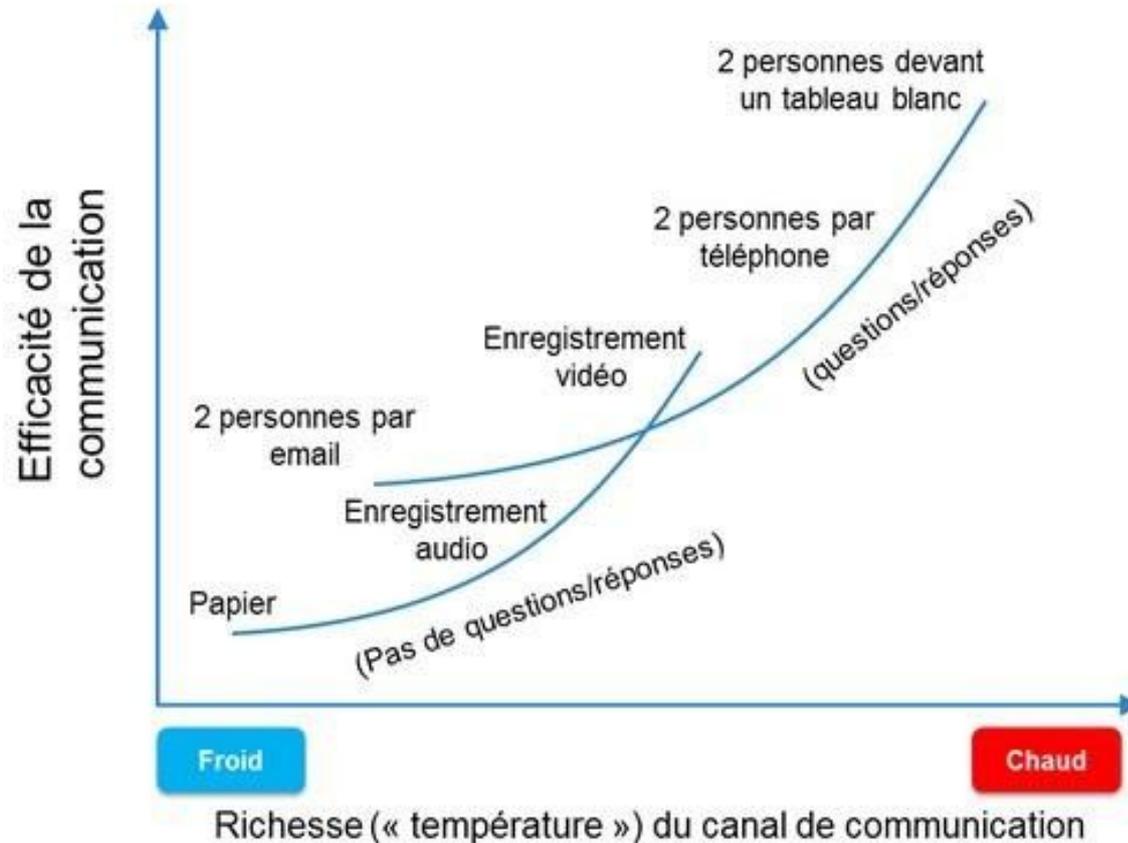
# Communication

## Intro (Thomas)

Bien Communiquer :

- Une chose complexe
- Jamais étudié à l'école

# Communication chaude Communication froide (Thomas)



# la violence physique

La violence physique c'est

Pousser	Frapper	Giffler	Mordre
Secouer	Tirer les cheveux	Utiliser une arme	coups de pieds
Empoisonner	Étrangler	Etouffer	noyer

Source DSM-5

Mais y a aussi des comportements nocifs qui peuvent aussi hautement problématiques et entraîner des souffrances psychologiques durables

# Comportement nocif utiliser l'estime de soi/ de l'autre

- **Détruire l'estime de soi de l'autre (pour modifier le comportement et soumettre)**

Sur un chantier : “espèce de con, porte ton casque. Quel abruti !”

- **Infantiliser**

“Je vais le faire, tu n'en es pas capable”

==> essayer de tirer les autres vers le haut

# Comportement nocif utiliser l'estime de soi/ de l'autre

- **Se faire passer pour un con**

“tu peux laver le linge, chéri·e, tu sais c'est pas mon fort (et je risque de laver ton pull en laine à 95 degré)”

- **Se moquer des autres pour se faire bien voir soi-même**

“Quoi ! tu n'as pas le dernier iphone avec 4 lentilles qui fait des photos et qui fait ramasse miette, tu sors d'où ?”

# La réduction (Thomas)

- Enfermer des gens dans des personnalités
- TOUJOURS et JAMAIS ça enferme, donc c'est violent.
  - Tu es TOUJOURS en retard
  - Tu es JAMAIS bien habillé
- Ayez une description factuelle et daté du problème
- Évitez les tournures en “TU ES ...”

# Biais fondamental d'attribution

- Votre collègue arrive toujours en retard et ça vous énerve
  - Est ce une feignasse ?
  - Est ce qu'il a recours au service de la RATP et prend le RER B ?
  - Source EDX stephanie Desmoulin Uni Louvain
- Peu importe réponse standardisé et on ne spécule pas

# Comportement nocif manipuler

- **utiliser les valeurs morales de l'autre**

“c'est vraiment important d'aider ces amis, n'est ce pas ?  
Donc, file-moi 1000 balles”

- **Utiliser la pratique du pied dans la porte**

Ex : vous demandez à un ami de garder vos enfants 5 minutes. Les 5 minutes se changent en 5 heures

Source : cours psychologie sociale EDX Uni Queensland / bouquin Persönlichkeitsstörung ed. Hogrefe

# Comportement nocif

- **Utiliser la culpabilisation**

“Après tout ce qu’on a fait pour toi ...”

“Si tu ouvres ta gueule sur les problèmes de sécurité sur le chantier, tu menaces nos emplois”

- **Mentir en vue d’avoir des avantages**

“Je te rembourserai rapidement, promis, juré. (lol)”

- **S’en prendre à des souffres douleurs** dans un groupe pour faire un exemple et asseoir son pouvoir

Ex: cours de récréation

# Comportement nocif (Thomas)

## Parler pour le groupe

- Parler en son nom :

Ex " ON ne supporte plus que tu arrives en retard ".

- Parler pour les autres, ca permet de se dédouaner
- Préferer dire "je" quand on est en conflit
- Parler de ses émotions

# Une vidéo fascinante

- Synopsis et spoiler:
- Un homme veut se débarrasser d'un arbuste, y met le feu ce qui met le feu à une haie de thuyas et menace sa maison.
- Au lieu d'appeler les pompiers, sa femme l'insulte et fait une lithanie de reproches à son mari.
- Dialogue : tu as vu ce que tu as fait ? Tu es complètement taré, faut t'enfermer ! Tu as sniffé quoi ? Tu vas finir seul. +utilise l'ironie "super, tu m'avais dit que ce serait réglé en 2 minutes"

<https://www.dailymotion.com/video/x75uvd2>

# Si quelque chose merde...

- En cas de problème, il faut essayer de
  - Trouver le problème
  - Empêcher que ça s'aggrave
  - Y remédier
  - Ne pas perdre son temps à chercher le coupable et le démolir
  - Négocier une solution pour que chacun sorte vers le haut

# Note d'avertissement

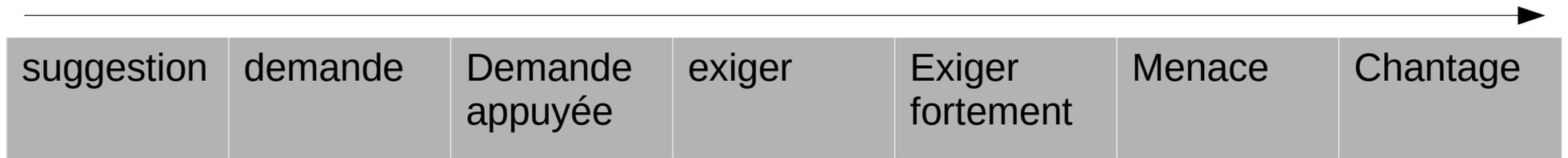
Vous avez une vue d'ensemble des comportements qui peuvent être problématique

Cependant, “un comportement nocif est seulement problématique quand il vise à ce qu’il n’y ait pas réciprocité dans la relation” (tirer la couverture à soi ou quand ça vise à détruire l’autre)

source bouquin de psycho “Persönlichkeitstörung, ed. Hofege, Sachse, Uni Bochum”

# Les jauges

- Classifier des comportements automatiques que l'on a spontanément et qui dépendent de notre personnalité, de notre éducation et de nos habitudes.
- La demande: agressivité



source bouquin de psycho "Persönlichkeitstörung, ed. Hogrefe, R.Sachse, Uni Bochum"

# La demande : La suggestion

- La suggestion :
  - “faudrait que....”
  - votre époux/épouse : “c’est sale par terre” sous entendu “passe l’aspirateur”
  - une variante est le reproche “Tu vois bien que c’est sale”
  - La copine d’un ami “j’aime les fleurs” ce qui signifie que son mec doit lui offrir des fleurs ;-)
- Le problème, c’est que ca peut être tellement bien caché que ca passe inaperçu ou choisit volontairement d’être ignorer.

Source “Kommunikationsfälle”, ed “Haufe Taschenbuch”

# La demande : la menace

- Le problème est que ça détruit la relation.

# Réponse (automatique) à une critique

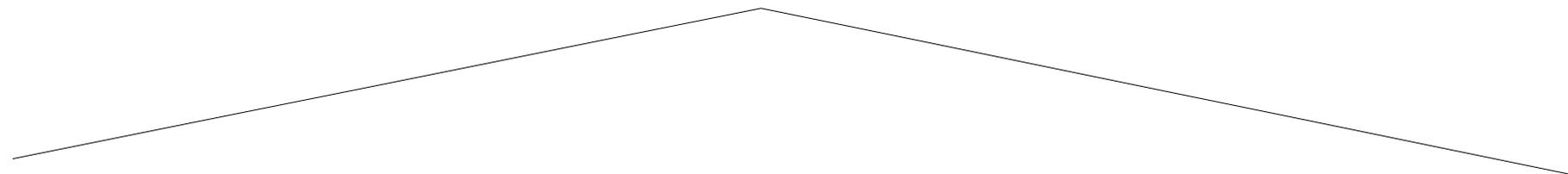
source modifié du bouquin : tough talk Spielregeln zum Überlegen im Haifishbecken Ed. Wiley

agressivité



	But	Remarque
Frapper		
Insulter riposter "va te faire ..."	Rester dominant ou dominateur	:-( ou :-) si l'autre cherche plutôt la destruction Mais problématique car ça n'apaise pas les tensions.
Argumenter/comprendre "Qu'est ce qui te fait dire que ..."	Démarrer le débat	:-) BIEN si l'autre est disposé à débattre d'égal à égal
Se justifier	Appaiser	:-  peut être souhaitable
Rire (prendre ça à la blague)		
Prendre sur soi	Pas faire de vague	

# BUT



Passif	Affirmé / assertif	agressif
:-(	<:-) <:-) <:-)	:-(



# Feedback / faire une critique

- Ne dites pas : “Votre rapport est de la (grosse) merde”
- => forte démobilisation et démotivation
  
- Le rédacteur ne sait pas ce qui doit être modifié et pourquoi et ce qu’on attend de lui
  - Est ce que tous les paramètres ont été pris en compte ?
  - Contenu peu clair ?
  - À quelle question devait-il répondre ?
  - Manque de fait ?
  - Fautes d’orthographe ?

# Le D.E.S.C.

- **Description (objective du problème)**

- Le canard n'a pas sorti de nouvel article depuis 1878

- **Émotion**

- Je suis déçu et enervé de le constater

- **Solutions**

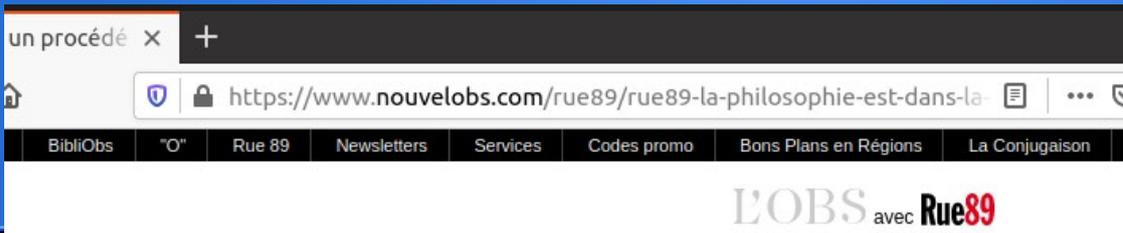
- Vous pourriez doubler votre équipe de rédaction en embauchant Fillou et boire plus de thé vert pour écrire plus vite

- **Conséquences (positives)**

- Les articles sortiraient à l'heure et je serais très heureux de vous lire

-----  
:-) ça permet de ne pas insulter les autres.

Source par exemple bouquin la boîte à outil de l'organisation ed. Dunod



## **A L'assertivité, un procédé très puritain de robotisation des échanges**

« Le moi est haïssable » de Blaise Pascal est bien loin, ce pur leurre pour autrui et soi-même. Aujourd'hui, le « moi » est chéri comme jamais. Fétichisé jusqu'au sacré, affiché jusqu'à l'obscène, omnipotent jusqu'au délire. Il peut devenir heureux, rendre service, donner un sens à la vie, changer le monde à lui tout seul et même se prendre en photo.

**Je m'abonne pour 1€ le premier mois**

Par Vincent Cespèdes

Publié le 18 novembre 2015 à 20h53 · Mis à jour le 31 mars 2014 à 14h58



<https://www.nouvelobs.com/rue89/rue89-la-philosophie-est-dans-la-rue/20140331.RUE3011/l-assertivite-un-procede-tres-puritain-de-robotisation-des-echanges.html>

« l'assertivité érigée en dogme » est le « contrôle des effusions et la bienséance des conflits : le nirvana managérial. Peu importe s'il fait les délices de chefs d'équipe pervers-manipulateurs, jusqu'à pousser des salariés au burn out, en toute courtoisie. »

# O.S.B.D. (Thomas)

## Les quatre étapes de la communication non-violente

**Observation** Décrire la situation en termes d'observation partageable

**Sentiment et attitudes** Exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation

**Besoin** Clarifier le(s) besoin(s)

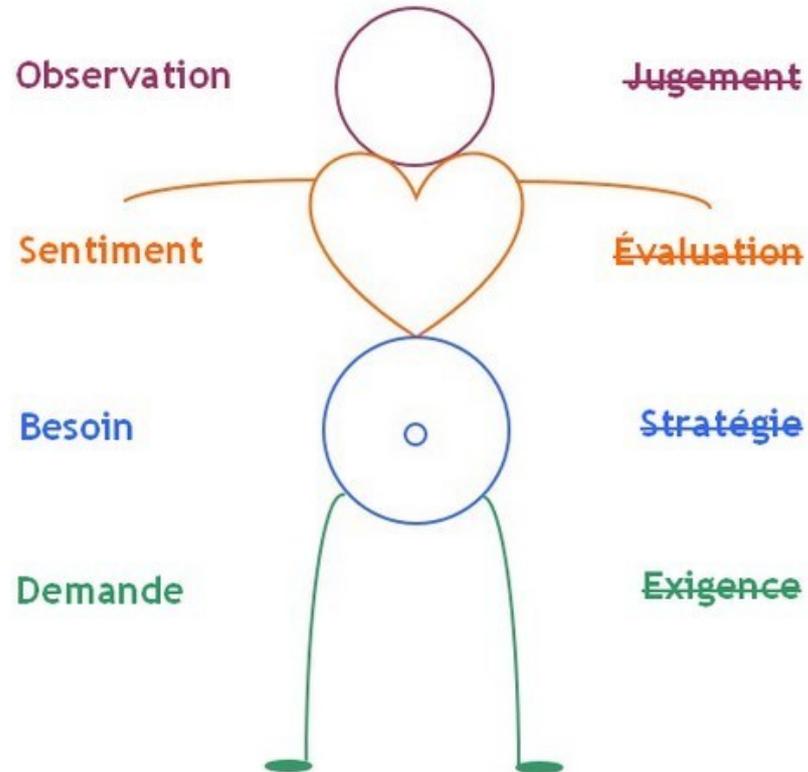
**Demande** Faire une demande respectant les critères suivants :

- réalisable
- concrète
- précise
- formulée positivement.

Si cela est possible, que l'action soit faisable dans l'instant présent.  
Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable.

# Modèle OSBD

## Le bonhomme OSBD



# Faire un feed-back (Thomas)

- rappel des faits : Observation des faits et rien que ça
- validation par la personne d'en face : Ok on est d'accord sur ce qui s'est passé.
- émotion personnel produite par ses faits : ca m'a rendu nerveux, ça m'a rendu triste, cela m'a angoissé...
- validation : J'ai entendu ta souffrance
- négociation d'une solution : Est ce qu'on pourrait essayer de faire comme ça pour les prochaine fois ? Qu'en penses-tu ?

# Répondre à une critique

- Chercher à savoir si y a du vrai dans la critique
- Poser des questions “Qu’est ce qui fait te dire que ...”
- Modèle
  - Écouter
  - Comprendre la perspective de l’autre
  - Rester calme face à la critique
  - Poser des questions si pts pas clairs
  - Comprendre la perspective de l’autre
  - Trouver une solution commune
  - Remercier pour le feedback

Source par exemple bouquin la boîte à outil de l’organisation ed. Dunod

# Répondre à une critique malveillante

- Possibilité de jouer la stratégie du disque rayé.
  - Répéter en boucle “Ce n’est pas une opinion que je partage”
  - Pour refuser ce que vous souhaitez pas répéter en boucle “non, je le ferai pas.”
- Possibilité de botter en touche “Je ne suis pas disposé à parler de ça tant que tu ne seras pas calmé”
- Quitter le débat

# La négociation et le gagnant/gagnant

## Étude de cas :

- L'achat d'une moto
- Les deux sœurs
- Vente d'une 205

# La négociation

prise en compte de ses  
objectifs



vaincre  
gagner



coopérer  
Win Win



faire un compromis



adaptation à  
l'autre



évitement

prise en compte  
des interets  
de l'autre



# Débattre

- Convaincre un convaincu, c'est très difficile
  - Bulle de filtre
  - Éducation
  - Expérience
  - Interprétations
- Il est plus efficace de comprendre l'autre, de lui montrer des faits n'allant pas dans le sens de sa théories etc..
- ==> Il est inefficace de s'invectiver
- Voir entretien épistémique

# Aller plus loin

- Apprendre l'analyse transactionnelle
- Les chaînes sceptiques (par ex le youtube Game Defakator [https://youtu.be/Hs-p\\_6CvSZA](https://youtu.be/Hs-p_6CvSZA)). L'entretien épistémique  
<https://youtu.be/99InBSdGjO0>
- Bouquin Développer son assertivité en entreprise Auteur : Sylvie Grivel

**Merci**

**Merci d'avoir été parmi nous**

**La présentation sera chargée sur le site du discord du canard.**