

la Communication Relationnelle

Positive[©]



Formatrice :

Raphaële Volpi

06 74 74 31 85



www.rsg-conseils.fr

Les objectifs de la Communication Relationnelle Positive

Un enjeu majeur de communication

Inspiré de la **CNV** (démarche pratique élaborée par Marshall Rosenberg) cette pratique commence par **la prise de conscience** de ce qui facilite ou entrave la communication. À travers une compréhension de notre manière d'observer, de percevoir et un entraînement sur la façon de nous exprimer, elle renforce l'aptitude à conserver ses **qualités d'ouverture et de communication**, même dans des conditions éprouvantes.

C'est aussi une démarche responsabilisante, invitant chacun à être plus conscient de ses perceptions et à **prendre la responsabilité de ses émotions et l'expression ses besoins**. En développant la capacité de chacun à formuler des demandes claires, les conflits improductifs se transforment en dialogues constructifs et créatifs.

**« Que chaque être humain ait accès à la connaissance
d'une façon d'être en relation qui encourage la paix,
la bienveillance et la coopération »** Marshall B. Rosenberg

Ce processus n'est pas une série de règles, mais bien **un guide** qui permet de garder l'attention sur ce qui est réellement important pour la personne.

L'important n'est pas la technique mais **l'intention et l'authenticité**. Seule la personne elle-même sait ce qu'elle sent, quels sont ses besoins et ce qui améliorerait la situation ou son bien-être.

FICHE OUTIL

LE CYCLE DU CONTACT

Outil de compréhension et d'action sur les relations interpersonnelles



- les différentes étapes de la relation au cours d'un cycle de contact •

LA DEMANDE

« La demande, dans la conscience des besoins,
est la clé de l'abondance. »

Guy de Beusscher

Il existe deux sortes de demandes :

1. Les demandes de connexion : tous les souhaits que nous pouvons formuler pour créer un réel terrain d'entente au niveau des besoins. Elles s'articulent en trois étapes :

- **La demande de contact** : créer un lien de confiance pour favoriser l'ouverture au dialogue.
 - Exemple : « *Es-tu disponible pour échanger ?* »
- **La demande de reformulation** : créer un lien de confiance pour favoriser l'ouverture au dialogue.
 - Exemple : « *Pourrais-tu reformuler ce que tu as entendu ?* »
- **La demande de connexion** : créer un lien de confiance pour favoriser l'ouverture au dialogue.
 - Exemple : « *Qu'en penses-tu ?* »

2. Les demandes de stratégies : toutes les actions sur le plan physique que nous demandons à l'autre ou à soi-même d'accomplir, en vue de satisfaire nos besoins.

- Exemple : « *Peux-tu me faire partager tes solutions ?* »

L'objectif est de développer
une expression honnête de soi
(en lien avec l'assertivité)
et
l'écoute respectueuse de l'autre
(en lien avec l'empathie saine).

LE BESOIN

*« Notre incapacité à satisfaire nos besoins
résulte plus d'un manque de dialogue et de créativité
que d'un manque de ressources »*

Marshall B. Rosenberg

**La reconnaissance des besoins
est un point clé dans la communication.**

Définition du Larousse :

- Exigence née d'un sentiment de manque, de privation de quelque chose qui est nécessaire à la vie organique : Besoin de manger, de dormir.
- Sentiment de privation qui porte à désirer ce dont on croit manquer ; nécessité impérieuse : Besoin de savoir.
- Chose considérée comme nécessaire à l'existence : Le cinéma est devenu chez lui un besoin.
- État qui résulte de la privation du nécessaire ; indigence, dénuement : « C'est dans le besoin qu'on connaît le véritable ami. »

Les besoins sont des **énergies fondamentales**, communes à tous les êtres vivants. Leur satisfaction produit un bien-être essentiel, tandis que s'ils restent insatisfaits, il s'ensuit un mal-être, pouvant conduire jusqu'à la mort – qu'il s'agisse de besoin physiologiques, comme *la respiration, le toucher*, ou lié à l'intégrité, *tel que l'estime de soi, la recherche de sens*.

Cette conscience est le socle de *l'autonomie*, elle nous permet de reprendre le pouvoir dans notre vie, notre bonheur ne dépend alors plus des événements extérieurs.

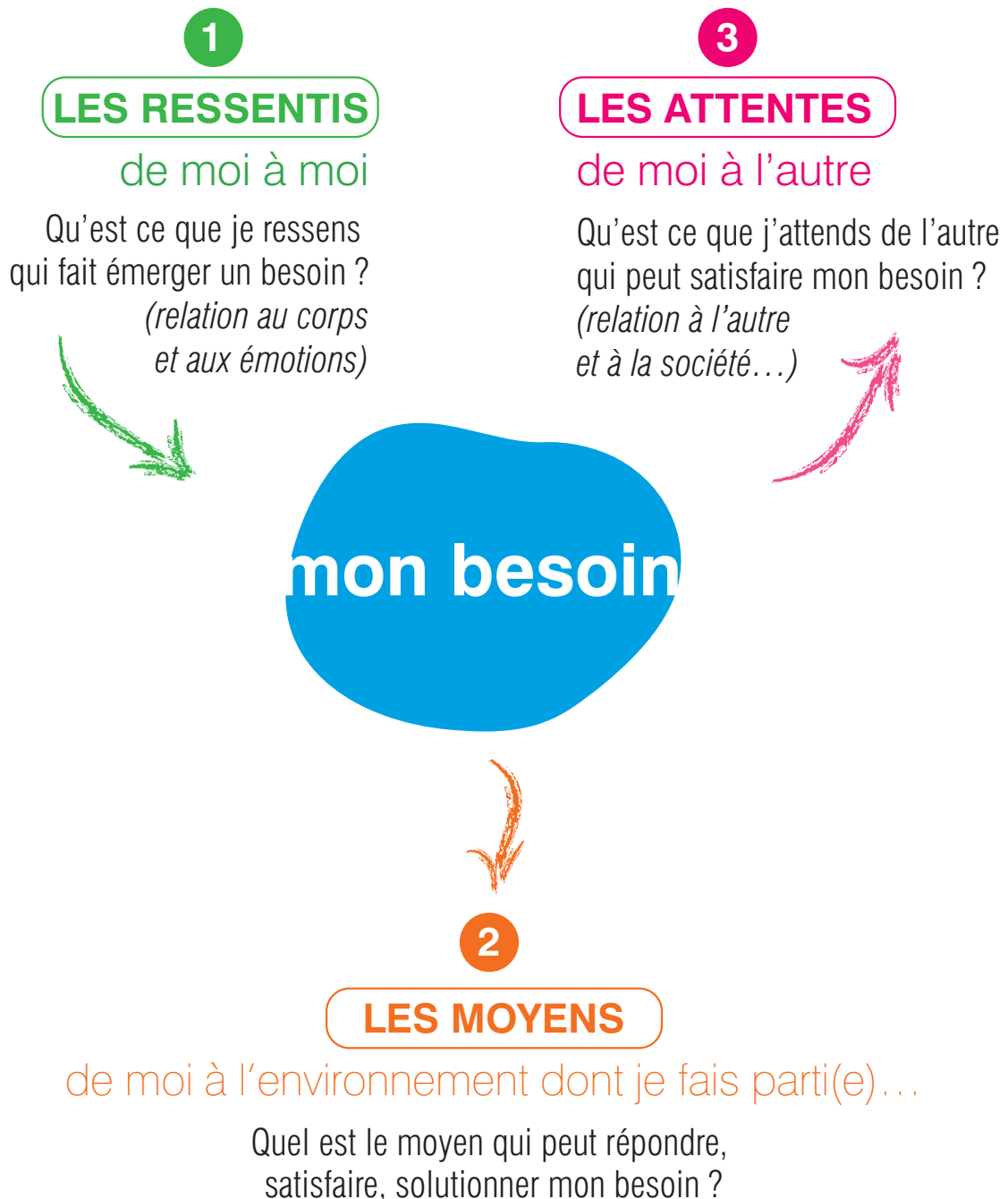
IDENTIFIER SON BESOIN



LES BESOINS

Distinguer ses besoins des ressentis, attentes et moyens

Outil de compréhension et d'action sur les relations interpersonnelles



DEVELOPPER L'EMPATHIE

« Capacité à être en lien avec les émotions de quelqu'un d'autre »

L'**empathie** (du grec ancien, *dans, à l'intérieur et souffrance, ce qui est éprouvé*) est une notion désignant la « compréhension » des sentiments et des émotions d'un autre individu voire, dans un sens plus général, de ses états non-émotionnels, comme ses croyances. En langage courant, ce phénomène est souvent rendu par l'expression « se mettre à la place de » l'autre.

L'empathie est au cœur même de la Communication Non-Violente, c'est une écoute totale, profonde et désintéressée, qui ne cherche pas à influencer l'autre ou la qualité de l'échange. C'est donc être pleinement dans l'instant et à l'écoute véritable des vrais besoins de l'autre. Etre détaché et ne pas mettre son ego dans la relation. C'est aussi permettre de se mettre en lien avec l'autre, quelle que soit sa souffrance, sans nous identifier à elle.



FICHE OUTIL



l'identité à 360°

L'EMPATHIE

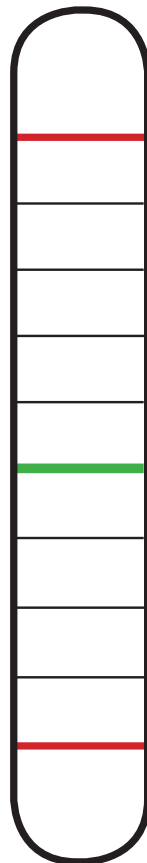
baromètre de nos relations avec les autres

Hyper empathie fusion - confluence

mes besoins
et mes désirs
sont mélangés avec
ceux de l'autre ...

Absence d'empathie égotisme

Je suis peu
en lien avec l'autre



Empathie saine

accueil neutre & bienveillant
de la réalité émotionnelle
de l'autre et de la mienne

METTRE EN PLACE DE LA RELATION

"Parler est un besoin, écouter est un art"

W.Goethe

- Qu'est-ce que communiquer veut dire ?
- Quelles sont les composantes de la communication ?
- Pourquoi communique-t-on ?
- Quelles règles suivre pour communiquer ?
- La parole est-elle importante ?



DÉFINITION DE LA COMMUNICATION

La communication ou communiquer vient du latin « *communicare* » qui signifie « *être en relation avec* ». La communication concerne aussi bien l'homme (communication intrapsychique, interpersonnelle, groupale...) que l'animal (communication intra ou inter espèces) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies...), ainsi que leurs croisements : homme animal ; hommes technologies...

LA DIFFÉRENCE

Pour communiquer il faut des différences. C'est la différence qui provoque, nécessite, déclenche la communication afin d'exprimer sa vision dans l'espoir de voir celle de l'autre. A quoi bon exprimer sa vision si elle est la même que celle de mon interlocuteur. En somme, communiquer ***c'est exprimer une différence pour la partager avec autrui, la confirmer, voire l'infirmier si elle est incorrecte.***

LA COMMUNICATION NON VERBALE

La communication non verbale (ou langage du corps) désigne dans *une conversation tout échange n'ayant pas recours à la parole*. Elle ne repose pas sur les mots, mais sur *les gestes (actions et réactions), les attitudes, les expressions faciales ainsi que d'autres signaux, conscients ou inconscients, tels que les odeurs*.

La communication non verbale s'intéresse aussi à l'environnement, c'est-à-dire le lieu dans lequel les interactions ont lieu. Le corps fait passer un message aussi efficace que les mots que l'on prononce. De plus, les interlocuteurs réagissent inconsciemment aux messages non verbaux mutuels. Ils ne se rendent pas compte qu'ils communiquent de nombreuses informations à leur insu. Un désaccord entre deux interlocuteurs peut survenir alors que le message verbal (les mots) sont pourtant positifs. La communication non verbale ajoute une dimension supplémentaire au message, parfois en contradiction avec celui-ci.

A utiliser avec précautions ...

Le langage du corps doit toujours être considéré avec le contexte et la parole. Se baser uniquement sur le non verbal peut conduire à de graves erreurs d'interprétations. Le non verbal est un complément de ce qui est dit.

Ce que je peux observer chez moi et chez l'autre.

La gestuelle • le regard • l'apparence • la posture • les mouvements



REFORMULATION

Avantages & différents types

- Instaurer la confiance
- Recueillir plus d'informations
- Aller au cœur de ce qui pose problème
- Faire parler l'interlocuteur
- Éviter les malentendus
- Objectiver
- Désamorcer l'agressivité
- Synthétiser
- Gagner du temps

REFLETS	Pour vérifier que j'ai compris et l'annoncer : je reprends, en termes équivalents, l'essentiel de ce qui vient d'être dit. Ex : « <i>Si je vous ai bien compris, vous voulez dire que ...</i> »
ECHO	Pour connaître la signification donnée à ce qui paraît un « mot clé », je le reprends : Ex : « <i>L'escalade, c'est dangereux</i> ». <i>Dangereux, dites-vous ?</i>
CLARIFICATION	Pour tenter de mettre en lumière ce qui est confus, épars, inorganisé : j'offre une traduction des différents éléments d'information, en une idée essentielle. Ex : « <i>Le nœud du problème, dans tout ce que vous dites, c'est peut-être que vous n'êtes plus d'accord avec notre façon de travailler. Qu'en pensez-vous ?</i> »
INVERSEE	Pour relever l'implicite d'une formulation et provoquer un changement de point de vue : je réorganise les idées en renversant figure et fond. Ex : - « <i>Ce n'est pas possible de travailler avec eux, ils ne disent jamais rien !</i> » - « <i>Dans l'équipe, vous êtes le seul à donner vraiment de l'information, c'est ça ?</i> »
DEDUCTIVE OU INDUCTIVE	Pour vérifier une hypothèse, pour aider l'autre à expliquer sa position : je reprends l'idée émise pour énoncer une hypothèse. Ex : « <i>Vous me dites que vous voulez gagner plus d'argent. Est-ce à dire que vous voulez prendre plus de responsabilités ?</i> »
APPUI	Pour verrouiller une phase du dialogue : je souligne une information en montrant qu'il s'agit d'une sorte de point de repère, d'un acquis. Ex : « <i>Bon, d'accord, vous manquez de moyens techniques ...</i> »

OUTIL D'ANALYSE



l'identité à 360°

DISTINGUER

les faits • les sentiments • les opinions



la réalité

Tout ce qui est
factuel,
que l'on peut
noter ou garder
une trace



OBJECTIF

le cadre
la loi
les mesures
les certificats
les preuves
présentation sans
interprétation



les ressentis

Ce qui relève de
l'émotionnel :
les émotions, les
ressentiments...



SUBJECTIF

Je sens ...
Je ressens ...
tout ce qui décrit
mes émotions
mes ressentis
mes impressions
en lien avec :
mes cinq sens
et mon corps.



les idées

Tout ce qui relève
de nos référentiels
(culture, éducation,
société...)



SUBJECTIF

Je pense que ...
Je crois que ...
Il me semble ...
De mon point de vue ...
les adjectifs
les idées
les concepts
les croyances
les interprétations...

LES DIFFERENTES EMOTIONS

La peur

État émotionnel stressant : des situations de menaces ou de danger physique ou psychologique nous mettent dans un état émotionnel spécifique, souvent accompagné de réactions physiologiques : tremblement, sueur, maux de ventre ou d'estomac, accélération du pouls. Cet état est normal et même positif lorsqu'il nous conduit à réagir en évitant ou en surmontant ce danger. En revanche lorsque la peur est la conséquence de phobies ou d'un état chronique d'anxiété sans objet, elle prend un tour pathologique.

Axe de transformation : *développer la sécurité et l'envie de se connaître pour mieux se comprendre et accueillir l'autre avec confiance.*

La culpabilité

Sentiment plus ou moins diffus de commettre une faute. Nécessaire à toute vie sociale mais parfois douloureux et contraignant, le sentiment de culpabilité est l'impression de ne pas être juste, d'avoir, en fantasme ou réellement, enfreint un tabou, de nourrir un désir défendu, d'avoir eu un comportement coupable face à telle personne ou telle situation. Il en naît une forte angoisse et une tendance à l'autoaccusation.

Axe de transformation : *réfléchir à la limite de sa responsabilité dans la situation pour sortir du statut de victime et devenir acteur de ses choix.*

La honte

La honte est une sensation interne d'être complètement diminué ou insuffisant en tant que personne. C'est un jugement que l'on porte sur soi-même. Un moment de honte peut constituer une humiliation si douloureuse et profonde que l'on se sent dépouillé de sa propre dignité, exposé dans une incapacité totale, mauvais ou passible de rejet. Un sentiment omniprésent de honte se traduit par l'idée continue que l'on est fondamentalement mauvais, plein de défauts, indigne, pas vraiment valable en tant qu'être humain.

(Définition de la honte par Fossum et Mason)

Axe de transformation : *se donner de la valeur et prendre la mesure du pouvoir que je donne aux regards de l'autre sur soi. Retrouver une juste place à travers une relation en confiance et dans le respect.*

La colère

La colère est une émotion simple qui traduit l'insatisfaction. Elle est vécue à l'égard de ce qu'on identifie, à tort ou à raison, comme étant "responsable" de notre frustration. On éprouve donc de la colère envers "l'obstacle" à notre satisfaction.

Axe de transformation : *identifier sa stratégie de régulation face à la frustration et canaliser son énergie au service d'une saine agressivité. Distinguer le factuel du subjectif.*

LES DIFFERENTES EMOTIONS

L'agressivité

L'agressivité est la manifestation de la tendance à nuire à autrui, que ce soit de façon réelle, imaginaire ou symbolique. Il faut distinguer les deux aspects que sont l'expression pulsionnelle et la mobilisation en vue d'une intention.

Si, dans le langage courant, l'agressivité est synonyme de violence, brutalité, voire hostilité pour son côté péjoratif, ce terme peut également être synonyme de combativité, pugnacité, mordant, pour désigner un individu tourné vers l'extérieur essayant de s'affirmer.

« Agressivity » traduit l'agressivité dans son sens négatif commun alors que « Agressiveness » fait référence à une agressivité positive et serait synonyme de combativité.

Quelles sont les caractéristiques de l'agressivité ?

- C'est une attitude destinée à nuire personnellement à une autre personne ou à soi-même.
- Le lien avec l'autre n'est jamais rompu.
- Le « visage de l'autre » existe encore, il reste présent chez l'agresseur durant tout le conflit.
- L'autre, après le conflit, redeviendra un interlocuteur avec qui la coexistence est possible.



LES DIFFERENTES EMOTIONS

La violence

La violence (*du latin vis : force, vigueur, caractère de ce qui est indomptable*)

Est une force brutale qu'un être impose à un autre ou à d'autres, pouvant aller jusqu'à la contrainte exercée par l'intimidation et la terreur.

Il y a lieu de distinguer agressivité et violence.

La violence est du registre de l'instinct de survie. L'activité vers laquelle tend la pulsion n'est pas de nuire à l'autre mais de survivre. Le seul but recherché concerne la sécurité du sujet et peu importe pour ce sujet, dans l'instant de la violence, du dégât fait à l'autre.

Quelles sont les caractéristiques de la violence ?

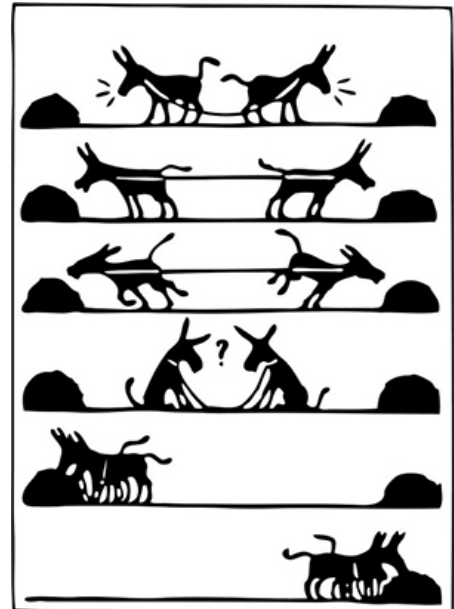
- C'est une attitude destinée à détruire l'autre personne ou à soi-même : Il y a passage à l'acte*.
- Le lien avec l'autre est rompu.
- Le « visage de l'autre » est nié, il n'existe plus ni dans la relation, ni dans le lien.
- La coexistence n'est plus possible après un passage à l'acte, cela détruit le lien de confiance.

* **Le passage à l'acte implique que la personne ne pense plus. Elle disjoncte, devient folle, explose.** Dans l'impossibilité d'avoir mis des mots sur l'expérience, dans l'impossibilité de pouvoir en jouer, de pouvoir l'imaginer, elle est la proie violente d'une réalité non maîtrisable « comme folie temporaire d'un sujet aliéné dans un comportement explosif ». Il y a un court-circuit de la pensée par l'acte qui fait sens. L'acte vient nommer ce qui ne peut se dire autrement. Tout se passe comme si la personne n'était pas impliquée lors de son acte destructeur, comme « si elle était hors jeu ». Elle préserve sa propre vie en détruisant celle de l'autre. Dans le face à face, il n'y a pas d'alternative, ce qui veut dire qu'il ne saurait y avoir de place pour l'autre puisque c'est soi-même qui doit vivre. C'est le retour aux formes archaïques de la barbarie. La violence est une parole sans voix.

FAIRE FACE ET REPONDRE à l'agressivité & la violence

Réponses à l'agressivité

- Evidemment **ne pas répondre par de l'agressivité**, qui ne ferait qu'envenimer les choses. Si c'est pertinent, donner acte à la personne que l'on voit qu'elle est mécontente et que l'on comprend la raison de sa colère.
- **Répondre tranquillement**, mais en évitant une nonchalance ostentatoire qui voudrait dire « regardez comme moi je sais rester calme. ».
- **Prendre conscience de ce que la personne agressive est en train d'éviter** : en général, de gérer un sentiment désagréable ou inconnu, comme l'inquiétude, la jalousie etc.
- **Il est plus approprié d'être dans l'action**, au lieu de simplement parler avec une personne agressive. Proposer des solutions ou des possibilités de réponses ou d'actions à mener.
- **Développer votre empathie**, et demandez vous si vous ne seriez pas dans le même état. Une réponse positive devrait vous permettre de trouver rapidement une conduite à tenir pertinente.
- **Soyez clairs et tenez-vous à ce que vous avez annoncé**. Les gens sont souvent agressifs parce qu'ils n'ont pas en face d'eux une limite nette.
- **Ne confondez pas agressivité et violence, ni agressivité et colère**.



COOPERATION

Réponses à la violence

- **Restaurer une relation d'adulte à adulte** : mettre l'individu en face d'adultes qui savent gérer leur violence dans la vie quotidienne, afin de ne pas se laisser emporter par ses propres émotions.
- **faire entendre très fortement l'interdit de faire du mal à l'autre**. La violence est un appel à la Loi : l'homme a besoin de normes, d'objectifs, de repères, de sens donnés à sa vie. Il est essentiel de nommer les limites au-delà desquelles il ne doit pas s'engager car il a besoin d'entendre ces interdits. Poser une limite et nommer le cadre de l'établissement.
- **Transformer l'absence de dialogue en restaurant l'écoute** : la violence supprime toute possibilité de dialogue : restaurer un minimum d'échange qui permettra d'envisager des solutions.
- **Introduire la médiation** : à partir du moment où le sujet ne peut plus trouver de limites, où il perd la possibilité de se protéger lui-même, l'une des façons de sortir de cette situation est d'introduire un tiers dans la relation.
- **Connaître ses limites de compétences et demander de l'aide** : faire le lien avec un supérieur afin de restaurer un cadre hiérarchique plus contenant.

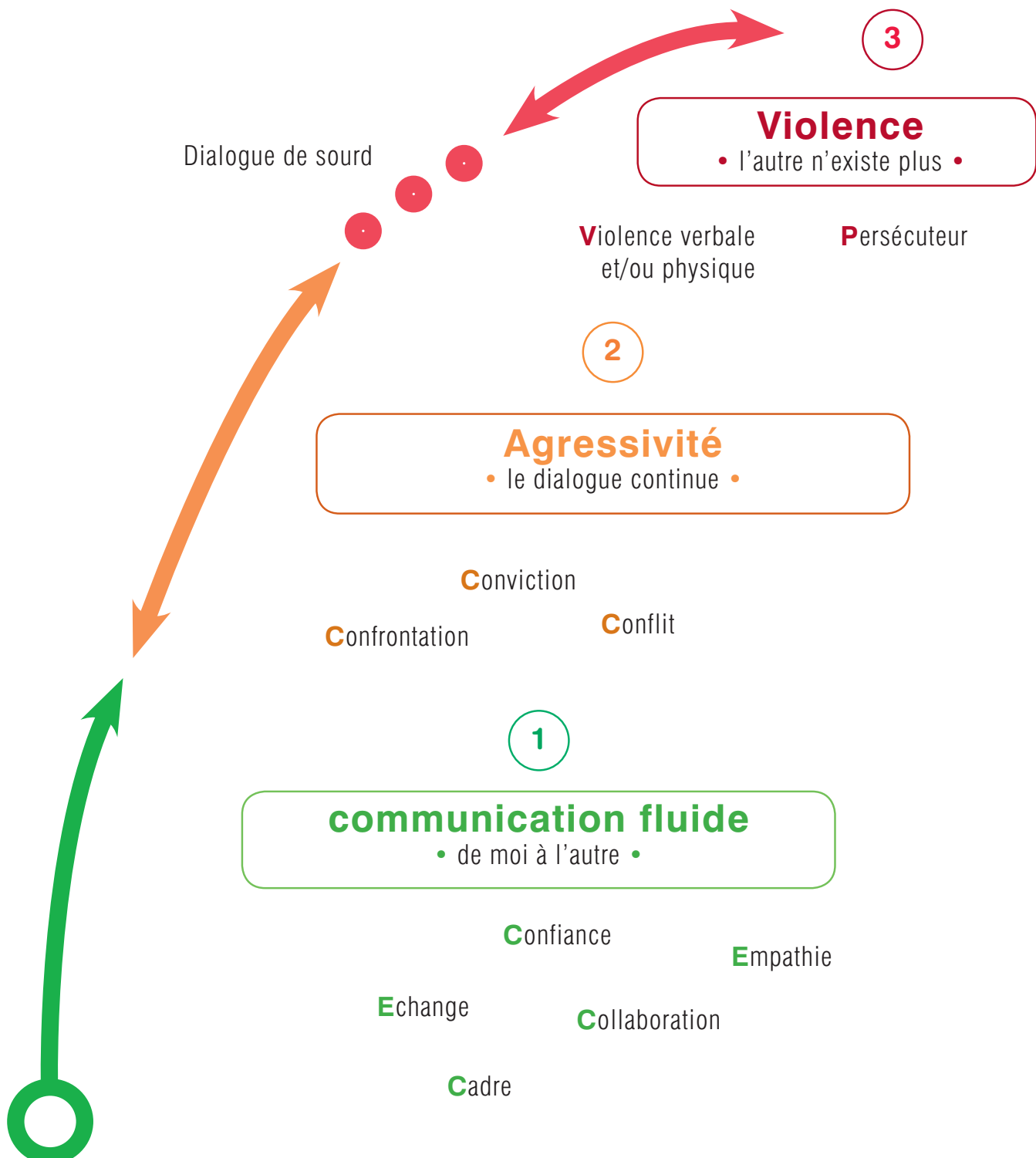


l'identité à 360°

FICHE OUTIL

LA COMMUNICATION baromètre d'évaluation

Outil de compréhension et d'action sur les relations interpersonnelles



-



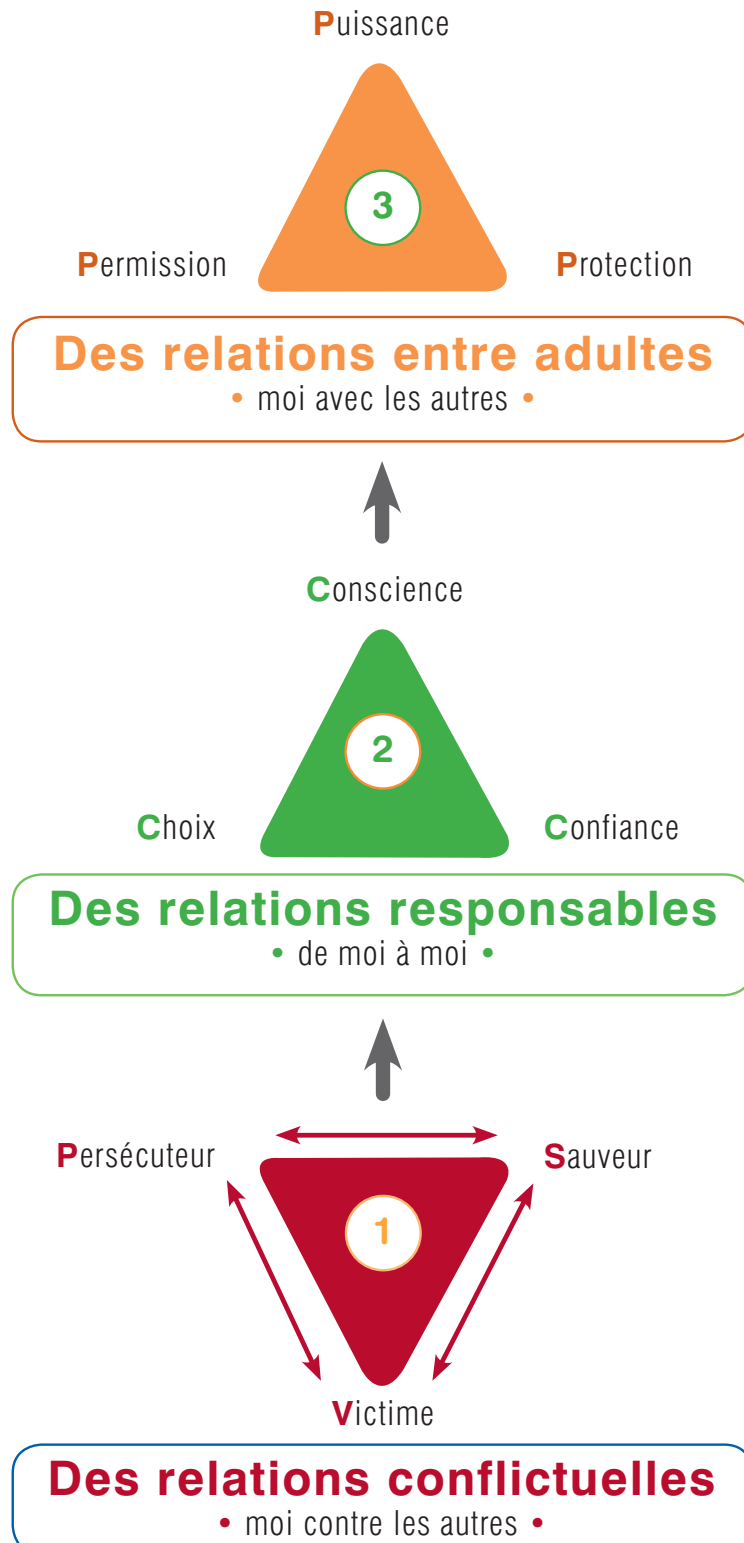
l'identité à 360°

FICHE OUTIL

LA RELATION

avec soi & avec l'autre

Outil de compréhension et d'action sur les relations interpersonnelles



FICHE OUTIL



EVOLUER

de **victime** à **responsable**

Outil de compréhension et d'action sur les relations interpersonnelles



l'identité à 360°

- Être dans **la plainte** : *victime*

- **Subir** : *ne dit pas non*

- Être **influénçable** :

peu de capacités critiques

- Être dans la **frustration** :

centré sur le manque

- Attendre un **changement brutal** :

qui vient de l'autre

- Se sentir **faible** :

peu en lien avec sa puissance

- Rester **critique** : *pas de distinction*

entre les émotions et les croyances

- Être **négatif** : *voir le verre à moitié*

vide

victime

- Ce n'est jamais de ma faute ! •

Responsable

- J'assume mes actions et ma créativité •

- Apprendre à **se connaître** : *confiance en soi*

- Se donner de **la valeur** : *estime de soi*

- Avoir un cadre **déontologique** : *socle de valeurs*

- Se **Changer** soi-même : *par petits pas*

- **Agir** : *être dans l'action*

- Être en **conscience** : *prendre du recul*

- Développer l'**humilité** : *se remettre en cause*

- Être **intègre** : *cohérence entre mes idées, mes mots mes actions*

- Rester **factuel** : *distinguer mes émotions et mes croyances de la réalité*



Outil de communication

La CNV

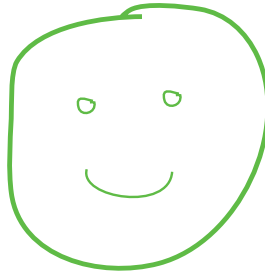
la Communication Non Violente

Exprimer avec clarté
ce qui se passe en moi
sans jugement ni exigence

la Situation factuelle

Décrire sans interpréter la réalité :
Ce que j'observe,
ce que je vois...

L'intelligence intellectuelle,
la raison, l'esprit de synthèse et d'analyse



prendre
du recul

le Ressenti

Ce que je sens.
Ecouter son corps.

L'intelligence émotionnelle,
intuitive, spirituelle.
Les sentiments

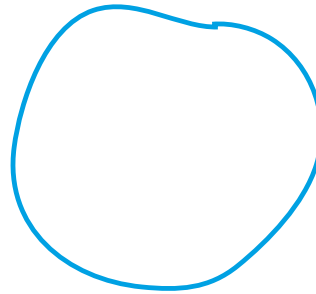


se
positionner

le Besoin

Identifier mes besoins,
les exprimer clairement.

Les besoins et les valeurs.
L'élan de vie, ce que j'ai « dans le ventre ».

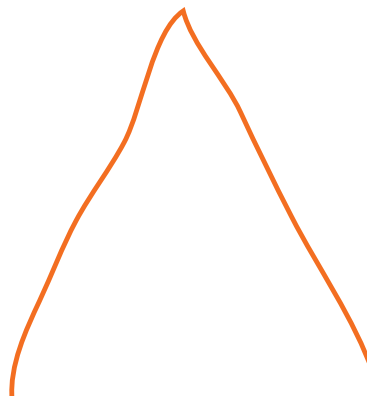


ouvrir
le dialogue

les Actions

« Serais-tu d'accord pour faire... »
Agir ensemble.

Les actions concrètes,
réalisables en langage affirmatif,
que je voudrais voir entreprises,
dans l'instant présent.



apaiser
solutionner
agir

Distinguer OBSERVATION & EVALUATION

Une observation

C'est analyser et relater des faits avec le plus de neutralité possible (émotionnelle et culturelle).

Ex : « *Quand je parle, j'observe que tu me coupe la parole systématiquement.* »

Une évaluation

C'est la présentation d'un fait associé à un avis, une critique, une projection, des idées qui vont impliquer une modification de la vision de ce fait

Ex : « *Tu me coupes toujours la parole, on dirait que ce que je dis ne t'intéresse pas !* »

Mise en pratique

Exercice n°1

**Distinguer les phrases qui sont dans l'observation de celle qui sont dans l'évaluation.
Réécrire les phrases d'évaluation pour les rendre plus neutre.**

- 1 Jacques est une personne très généreuse.
- 2 Tu ne m'écoutes jamais quand je parle !
- 3 Mon directeur ne me fait pas confiance.
- 4 Il est arrivé le premier au bureau tous les jours de cette semaine.
- 5 Ma collègue n'est jamais satisfaite du rendu des dossiers.
- 6 Je ne peux pas m'exprimer librement en réunion.
- 7 L'arrivée de mon nouveau collègue a transformé le service.
- 8 Il est ponctuel et attentif aux consignes.

Mise en pratique

« Dire ce que j'observe, ressens et désire et ce que je demande pour mon mieux-être.
Entendre ce que tu observes, ressens et désires
et ce que tu demandes pour ton mieux-être »

M. Rosenberg



Exercice n°2

Observer cette photo => Décrivez là et notez ce que vous voyez :

Avez-vous juste décrit ce que vous voyez ou avez-vous évalué ou interprété cette photo ?

Cocher la « bonne » réponse !*

1. « Homme paraissant en colère, avec une chemise bleue »
2. « Homme dégouté en chemise bleue »
3. « Homme brun en chemise bleue très énervé »
4. « Homme cheveux bruns portant une chemise bleue »

Attention ! Certains mots entraînent l'évaluation dans une observation :

- Emploi de verbes à connotation évaluative : semble, paraît...
- Emploi d'adverbes : souvent, sans raison, très...
- Emploi de mots exprimant l'aptitude ou l'inaptitude à agir : bon, mauvais.

Ce premier exercice vous permet de réaliser combien il est difficile d'observer sans évaluer la situation, sans interpréter !

(*réponse page 26)

Mise en pratique

*« Nos sentiments proviennent
de la façon dont nous choisissons de recevoir
les actes et les paroles des autres »
M. Rosenberg*

Exercice n°3

Essayer maintenant d'analyser le **sentiment** qui vous habite juste à l'instant !
Écrivez le :

*(Adjectifs possibles : amusé, abattu, apeuré, agacé, abandonné, enjoué, cafardeux,
déconcerté, ouvert, rejeté, reconnaissant...)*

Exercice n°4

Exprimer votre **besoin** une fois que vous avez pu identifier votre sentiment.

Si vous êtes arrivés à trouver le sentiment qui vous habite essayer alors d'exprimer le besoin
qui en découle :

Je me sens.....parce que j'ai besoin.....

Je me sens.....parce que j'aimerais.....

Exercice n°5

Faire ensuite votre demande :

Formuler alors une demande concrète, qui permettra à l'autre d'entendre, de comprendre et
peut-être de répondre à votre besoin !

COMMUNIQUER DIFFEREMMENT !

COMMUNICATION HABITUELLE	COMMUNIQUER DIFFEREMMENT
Évaluation – Jugement Ne pas faire la différence entre les faits, les sentiments et les opinions Ex : « Il était encore en retard comme d'habitude. »	Observation Rester sur les faits, dans la description factuelle de la réalité Ex : « Il est arrivé avec 2 minutes de retard, à la différence d'hier où il était à l'heure. »
Jugement maqué Critique, jugement de valeur, accusation implicite Ex : « Je suis trop nul d'avoir si mal réagi. »	Sentiment naturel Accueillir les sentiments qui se passent en moi. Ex : « Je ressens de la tristesse et de l'agacement d'avoir réagi de la sorte. »
Stratégie Satisfaire son besoin en passant par l'autre Ex : « Je voudrais que mon patron me laisse faire ce que je veux !....»	Besoin Sentir et comprendre quel est mon besoin : Ex : « J'ai besoin de plus d'autonomie dans mon travail. »
Exigence Ordre avec insistance ou politesse déguisée. Ex : « Ce serait trop demander que mon dossier soit rendu en temps et en heure ! »	Demande Poser une demande positive, concrète, réaliste et négociable qui permet de répondre oui ou non. Ex : « Serait-il possible de prévoir un retour du dossier pour demain ? »
Sympathie, consolation, solution, conseil Processus relationnels pour arriver rapidement à ses fins sans passer par le ressenti ou être dans l'instant présent. Ex : - « Je me sens mal dans ma peau... » - « C'est normal, tu as vu comment tu es assis et ce que tu manges ! »	Empathie Accueil, disponibilité, bienveillance, présence à soi et à l'autre. Ex : - « Je me sens mal dans ma peau... » - « Est-ce que tu souffres de ne pas être reconnu, aurais-tu besoin de sortir avec des amis plus souvent ? »

CO-CONSTRUCTION du cadre de travail

Réponse exercice n°2 : « *Homme cheveux brun portant une chemise bleue* »

Mes axes d'amélioration

Bibliographie

