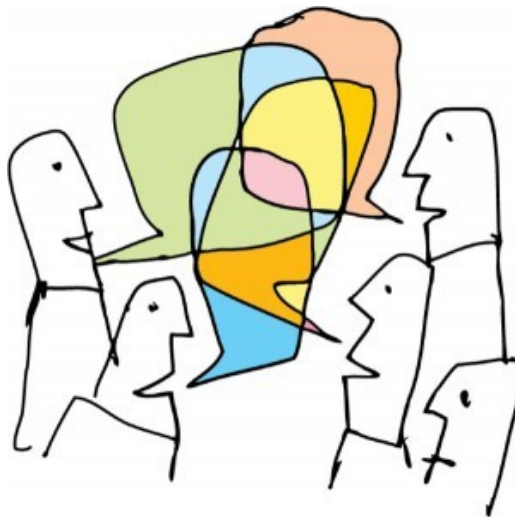


Année 2018-2019

Support pédagogique de la formation :

« Communiquer et être entendu, est-ce si simple ? »



Formateur

Jean-Marc LELABOUREUR



## Communiquer et être entendu, est-ce si simple ?

28, 29 mars et 28 mai 2019 – Espace Ré-Créations à Souvret

Avec le soutien de :

### Pouvoir Adjudicateur

#### **Office de la Naissance et de l'Enfance (O.N.E.)**

Formation continues des professionnel(le)s de l'enfance

Chaussée de Charleroi, 95 | B-1060 BRUXELLES

Tel : 02/542.12.11 | Fax : 02/542.12.51

Site : [www.one.be](http://www.one.be)



### Opérateur de formation

#### **C-paje**

Rue Henri Maus, 29 | B-4000 Liège

Tel : 04/223.58.71 | Fax : 04/237.00.31

Site : [www.c-paje.be](http://www.c-paje.be)



## Les traces de la formation

Vous trouverez dans ce portefeuille différentes activités vécues en formation ainsi que des techniques plastiques. Nous vous invitons à les redécouvrir et à les décliner en modifiant les supports, l'âge visé, la technique, les modes de travail, les alternances dans ces modes ...

Ce dossier reprend des questionnements et des réflexions autour des leviers de la pensée créative, mais ne pourra vous présenter une trace exhaustive de tout ce que nous avons pu aborder en formation.

## Des questions en suspens ?

Le C-paje se tient à votre disposition pour répondre à vos questions éventuelles à la suite de la formation. Vous trouverez aussi des idées à puiser sur notre site ([www.c-paje.be](http://www.c-paje.be)) .

C-paje

Rue Henri Maus, 29 | B-4000 Liège

Tél. : 04/223.58.71 | Fax : 04/237.00.31

Contact : Valentine DURIAUX, Assistante administrative [valentine@c-paje.be](mailto:valentine@c-paje.be)

## Sommaire

I. Introduction

II. Communiquer : pour dire quoi ?

III. Être entendu ?

IV. Est-ce si simple ?

V. Le contexte de la communication

VI. Les aspects techniques de la parole et de la communication

VII. Vers une communication authentique, respectueuse et consciente

VIII. Attitudes de communication

IX. Exercices

X. Mes limites

Annexe I : C-Paje, Qui sommes-nous ?

## I. Introduction

---

### Présentation du formateur

---

Jean-Marc Lelaboureur est animateur en pratiques artistiques (arts de la scène, prise de parole publique, écriture, clown...). Il est également formateur dans ces matières ainsi qu'intervenant pédagogique au service des dynamiques socio-éducatives. Son expérience de terrain de trente ans est jalonnée de coordinations de diverses associations et il accompagne activement les projets de plusieurs asbl dont le C-paje.

### Présentation de la formation

---

La formation d'une durée de trois jours, articulera des contenus, principes et analyses théoriques avec la pratique professionnelle des participants à la formation.

Les fondements théoriques de celle-ci s'appuieront sur le travail d'auteurs spécialisés en affirmation de soi, pensée complexe, analyse systémique, analyse transactionnelle, communication non-violente et dynamique de groupes, dont nous aborderons certains rudiments.

En accord avec ces référents théoriques et ces processus de pensée, il s'agira de questionner nos pratiques et besoins en communication, de relever des situations et des enjeux concrets, d'établir des hypothèses d'action et ou de transformation à vérifier sur terrain. Cette formation, quoique partiellement théorique, fera néanmoins, dans un second temps, la part belle au concret et sollicitera la participation active de ses participants.

La séquence de trois journées progressivement espacées, permettra de mettre en tension les contenus de formation et l'exercice du métier.

### II. Communiquer : pour dire quoi ?

---

- Communiquer en vue d'informer (ou de répondre à une demande d'information)  
(ou de demander une information)
- Demander quelque chose (ou répondre à une demande)
- Demander de l'aide (ou interroger une demande d'aide)
- Communiquer un besoin
- Communiquer une limite
- Communiquer un refus ou un désaccord
- Négocier quelque chose
- Partager une idée ou un projet
- Contribuer à l'avancement d'une idée ou d'un projet (co-construire)
- Soutenir
- Critiquer une idée, ou un projet ou une personne
- Commenter une situation
- Se plaindre
- Apprendre, apprendre à connaître
- Remercier, reconnaître
- Entretien le lien, favoriser la relation, créer une appartenance
- Se positionner stratégiquement
- Créer le conflit
- ...

## III. Être entendu ?

---

- Quand et comment vais-je m'estimer entendu ?
- Est-ce une donnée objective ou subjective ?
- Quels sont les signes extérieurs de prise en compte de ma communication ?
- Y a-t-il des résultats attendus ? Concrets ?
- S'agit-il de paramètres mesurables ?
- Quels objectifs et quelles attentes explicites à ma communication ?
- Quels objectifs et quelles attentes implicites à ma communication ?
- Quel suivi ?

### IV. Est-ce si simple ?

---

Si cela peut très certainement devenir plus aisé à l'usage, ce n'en est pas pour autant simple.

Le recours à la pensée complexe requiert souvent d'associer les contraires, de sortir du noir ou blanc, du ou bien... ou bien..., d'associer à la fois un ensemble de ni ... ni... (pas complètement ceci, pas complètement cela) et de et... et... (un peu de ceci, un peu de cela). Un simplisme excessif devient en soi l'obstacle à une pensée globale.



## V. Le contexte de la communication

---

- Quels sont les antécédents à notre communication ?
- Quelle est la disponibilité de l'interlocuteur ?
- Le moment est-il approprié ?
- Y a-t-il un accord manifeste pour entrer en communication ?
- La durée de la communication est-elle prédéfinie ? Sera-t-elle respectée ?
- Le lieu est-il approprié ? (confort, passage, qualité sonore...)
- Mon état (physique, énergétique, nerveux, fatigue, tension...) me permet-il d'aborder ma communication dans les conditions adéquates ?
- Celle-ci sera-t-elle potentiellement parasitée par des préoccupations personnelles ? Des non-dits ? Des enjeux non clarifiés ?

### VI. Les aspects techniques de la parole et de la communication

---

- Une communication opérationnelle a un ou des objectifs clairs.
- Elle doit-être maîtrisable dans le temps et chercher un équilibre tant de fond, que d'espace mutuel.
- Les contenus doivent tendre vers un niveau maximal de clarté, de précision et de concision.
- Une communication est composée d'éléments verbaux et non verbaux, d'éléments objectifs et subjectifs.
- La voix comprend le volume, l'articulation, le ton, le style, la tonalité, le tonus, la projection.
- Le non- verbal est tissé de postures corporelles, d'ancrage au sol, de regards, de respirations, de tonicité, de gestes volontaires ou involontaires, de fluidité ou de tension, de sentiments, d'émotions.

## Mes sentiments lorsque mes besoin sont satisfaits

A l'aise	Charmé/e	Émerveillé/e	Étonné/e	Inspiré/e
Admiratif/ve	Comblé/e	Émoustillé/e	Étourdi/e	Intéressé/e
Allégé/e	Confiant/e	Enchanté/e	Éveillé/e	Intrigué/e
Amoureux/se	Content/e	Encouragé/e	Exalté/e	Joyeux/se
Amusé/e	De bonne humeur	En effervescence	Exubérant/e	Léger/ère
Apaisé/e	Décontracté/e	En extase	Fasciné/e	Mobilisé/e
Attendri/e	Délivré/e	En paix	Frémissant/e	Nourri/e
Attentif/ve	Détendu/e	Enflammé/e	Gai/e	Optimiste
Béat/e	Ébahi/e	En harmonie avec	Gonflé/e à bloc	Paisible
Bien disposé/e	Ébloui/e	Enjoué/e	Grisé/e	Passionné/e
Bouleversé/e	Électrisé/e	Enthousiasmé/e	Heureux/se	Proche
Calme	Emballé/e	Espiègle	Hilare	Radieux/se
...	...	...	...	...
Radouci/e	Revigoré/e	Je me sens d'humeur Je me sens plein		
Ragaillardi/e	Satisfait/e	Aventureux/se	D'affection	
Rasséréené/e	Sécurisé/e	Câlin/e	D'amour	
Rassasié/e	Serein/e	Espiègle	De compréhension	
Rassuré/e	Soulagé/e	Insouciant/e	De courage	
Ravi/e	Stimulé/e	...	De curiosité	
Ravigoté/e	Sûr/e de soi		De douceur	
Réconforté/e	Touché/e		D'élan	
Reconnaissant/e	Tranquille		D'énergie	
Régénéré/e	Vibrant/e		D'entrain	
Réjoui/e	Vivant/e		D'espoir	
Remonté/e	Vivifié/e		De gratitude	
...	...		De tendresse	
			De vitalité	

## Mes sentiments lorsque mes besoin sont insatisfaits

A bout	Cafardeux/se	Déprimé/e	Énervé/e	Horrié/e
Abattu/e	Choqué/e	Dérouté/e	Ennuyé/e	Horripilé/e
Accablé/e	Confus/e	Désappointé/e	Épuisé/e	Impatient/e
Affligé/e	Consterné/e	Déseparé/e	Exaspéré/e	Impuissant/e
Affolé/e	Contrarié/e	Désenchanté/e	Excédé/e	Incommodé/e
Agacé/e	Craintif/ve	Désespéré/e	Fâché/e	Indécis/e
Agité/e	Crispé/e	Désolé/e	Fatigué/e	Inerte
Alarmé/e	Débordé/e	Désorienté/e	Fragile	Inquiet/ète
Amer/ère	Déconcerté/e	Détaché/e	Frustré/e	Insatisfait/e
Angoissé/e	Décontenancé/e	Ecoeuré/e	Furieux/se	Instable
Anxieux/se	Découragé/e	Effrayé/e	Gêné/e	Intrigué/e
Atterré/e	Déçu/e	Embarrassé/e	Haineux/se	Irrité/e
Attristé/e	Démoralisé/e	Embrouillé/e	Hésitant/e	Jaloux/se
Blessé/e	Dépité/e	En colère	Honteux/se	Lassé/e
Lourde	Réticent/e	Tourmenté/e	Je me sens d'humeur	Je me sens plein
Mal à l'aise	Saturé/e	Triste		
Malheureux/se	Sceptique	Troublé/e	Chagrine	D'agressivité
Mécontent/e	Secoué/e	Ulcéré/e	Maussade	D'appréhension
Méfiant/e	Seul/e	Vexé/e	Massacrante	D'aversion
Mélancolique	Sidéré/e	Vidé/e	Morose	De dégoût
Navré/e	Soucieux/se	...	Sombre	De culpabilité
Nerveux/se	Soupçonneux/se			D'ennui
Paniqué/e	Stupéfait/e			De lassitude
Peiné/e	Sur la défensive			De peur
Perplexe	Surexcité/e			De pitié
Perturbé/e	Surpris/e			De rancœur
Pessimiste	Terrifié/e			Dé réserve
Préoccupé/e	Tiraillé/e			De ressentiment

Certains sentiments sont des évaluations masquées qui expriment déjà un jugement sur nous-même ou sur l'autre :

Je me sens : Abandonné/e, acculé/e, accusé/e, agressé/e, agrippé/e, arraché/e, bafoué/e, blâmé/e, blessé/e, bousculé/e, bluffé/e, contraint/e, coincé/e, culpabilisé/e, déconsidéré/e, délaissé/e, détesté/e, diminué/e, dupé/e, écarté/e, écrasé/e, entraîné/e, étouffé/e, escroqué/e, exploité/e, floué/e, forcé/e, harcelé/e, humilié/e, ignoré/e, incompris/e, indésiré/e, insulté/e, jugé/e, largué/e, maltraité/e, manipulé/e, materné/e, menacé/e, méprisé/e, mis/e en cause, négligé/e, nié/e, obligé/e, offensé/e, persécuté/e, piégé/e, piétiné/e, pris/e en faute, provoqué/e, rabaissé/e, refait/e, ridiculisé/e, roulé/e, sali/e, surchargé/e, trahi/e, trompé/e, utilisé/e, vaincu/e, volé/e, etc.

### Liste des besoins humains universels :

- Célébration : Célébrer la vie, contribuer à la vie, faire le deuil de la perte (de proches, de rêves, de croyances, etc.), partager des joies, des peines...
- Accomplissement : Beauté, harmonie, inspiration, ordre, paix, réalisation, apprentissage, conscience, intégrité, créativité, évolution, expression, sens, compréhension, liberté, indépendance, autonomie, choisir ses rêves/valeurs/objectifs, choisir la façon de vivre ses rêves/valeurs/objectifs, confiance en soi, estime de soi, exercer son propre pouvoir d'action, faire bon usage de son temps, son énergie...
- Bien-être, survie : Abri, alimentation, hydratation, air, évacuation, expression sexuelles, lumière, repos, mouvement, reproduction, protection, sécurité (affective, matérielle), stimulation sensorielle... Interdépendance Acceptation, affection, amour, amitié, appartenance à une communauté, appréciation, chaleur humaine, confiance, soutien, réconfort, partage, participation, considération, contribution à la vie et au bien-être des autres ou de moi-même, donner, recevoir, empathie, intimité, proximité, clarté, communication, attention, connexion, reconnaissance, tendresse, respect de soi et des autres...
- Jeu, récréation

### VII. Vers une communication authentique, respectueuse et consciente

---

Source :

- ◆ ROSENBERG, M. (1999) - « Les mots sont des fenêtres ou bien ils sont des murs » - Éditions Syros, Paris.
- ◆ D'ANSEBOURG, T. (2001) - « Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Être avec les autres en restant soi-même » - Éditions de L'Homme.

Changer sa façon de communiquer nécessite du temps, une expérimentation régulière, de la patience et de la bienveillance envers soi et les autres.

#### Les 4 étapes du processus

---

- Observation (pas un jugement). Exemple : Nathalie est vraiment vulgaire ! = jugement. Nathalie met des mini-jupes, se maquille de façon très voyante et mâche du chewing-gum toute la journée = observation.
- Sentiments, émotions et ressenti corporel. Exemple : j'ai les larmes aux yeux, je suis émue = émotion ; je suis triste = sentiment ; j'ai la gorge nouée = le ressenti corporel. La CNV invite à (re)prendre la pleine responsabilité de son ressenti émotionnel. L'autre, son comportement, ses paroles ne sont que des déclencheurs. « Il m'a mis en colère », non, il a agi d'une certaine façon et je me suis mis en colère.
- Besoins. Exemple : je suis triste qu'il ne soit pas venu me voir à l'hôpital, j'ai besoin de soutien dans cette épreuve.
- Demande (pas une exigence). Exemple : je lui ai demandé de venir me voir une demi-heure un soir de la semaine prochaine à sa bonne convenance pour qu'on puisse discuter. La demande est précise, concrète, réaliste, dans le présent ou le futur, implique l'autre, positive, négociable.

## VIII. Attitudes de communication

---

Une interaction de communication peut être...

- Écoutante
- Ouverte
- Apaisée
- Empathique
- Congruante
- Active
- Reformulante

mais aussi...

- Fermée
- Directive
- Autoritaire
- Conflictuelle
- Culpabilisante
- Apathique
- Dominante
- Agressante
- Infantilisante

### IX. Exercices

---

#### Distinguer une observation d'un jugement

---

- Il a jeté son plumier à terre et déchiré la veste de Younes.
- C'est un enfant très sage .
- Je me suis conduite comme une idiote .

#### Énoncer des observations neutres, factuelles

---

#### Identifiez vos sentiments et vos émotions

---

- Pendant la garderie, un enfant tombe et se blesse. Le papa arrive et vous traite d'incompétent(e).
- Vous avez préparé un grand bricolage à faire avec les enfants pour Saint Nicolas. La directrice interdit l'activité, les parents se plaignent régulièrement des tâches de peinture sur les vêtements.
- Vous apprenez que la garderie va être transformée en classe par manque d'espace. Dorénavant, la garderie se fera dans le local de rangement, un local sans fenêtre.

#### Identifiez les besoins derrière les jugements

---

- Marie est vraiment une égoïste, elle ne m'attend jamais en fin de journée quand je dois fermer l'école.
- Le directeur vient tout le temps surveiller ce que je fais, c'est du harcèlement !
- Cette femme est sans gêne, elle arrive tous les jours en retard pour reprendre son enfant.



**Identifier s'il s'agit d'une véritable demande ou pas (concrète, positive, réalisable, dans le présent ou le futur, laisse le choix. Reformuler si nécessaire.**

---

- (En s'adressant à votre collègue qui occupe le local en votre absence) J'aimerais que tu ranges le local après ton cours.
- (En s'adressant à un parent) J'aimerais que vous me respectiez !
- (En s'adressant à votre collègue) J'aimerais que tu fasses des efforts.

**Application du processus de communication non violente dans son ensemble**

---

- Individuellement, écrivez un exemple vécu (vie privée ou professionnelle) où la communication vous a semblé inefficace, inappropriée.
- Analysez votre exemple à partir des trois premières étapes du processus (observation, sentiments, besoins).
- En sous-groupe, partagez à tour de rôle votre exemple. Les autres tentent de voir si le processus est respecté, ils émettent des hypothèses.
- Quelques exemples sont partagés en grand groupe et analysés.

**L'empathie**

---

- Individuellement, choisissez une situation où vous avez porté un jugement négatif sur quelqu'un dont le comportement / l'attitude / les propos vous agacent.
- Décrivez les faits et le jugement que cela suscite en vous.
- Identifiez vos émotions et vos besoins au moment où vous portez ce jugement.
- Mettez-vous à la place de votre interlocuteur.
- Faites des hypothèses sur ce qu'il ressent et quels sont ses besoins quand il agit de la sorte ?

## X. Mes limites

---

### Apprendre à respecter ses limites

---

- Parmi les 6 situations proposées, choisissez celle qui vous parle le plus.
- Prenez un moment pour identifier vos besoins et tentez de les faire respecter pendant le jeu de rôle.
- Deux volontaires dialoguent en essayant d'appliquer le processus de la CNV et de trouver une solution gagnant-gagnant.
- Les autres participants observent : entendez-vous des faits, des émotions, des besoins, des demandes ? Avec quelle efficacité ? Quelles difficultés ?

#### Les situations

- A l'école, le directeur vous demande de prendre en charge un groupe d'enfants supplémentaire sur le temps de midi alors que vous en avez déjà 30 et que votre collègue est absente.
- Votre amie vous invite à une grande fête pour ses 40 ans. Vous avez prévu depuis longtemps de passer cette soirée en amoureux, vous avez déjà tout organisé et réservé.
- Vous allez chercher votre fille à l'école. Elle vous demande pour inviter une copine à dormir à la maison. Vous êtes épuisé et vous avez eu une journée difficile.
- Vous avez fait les devoirs avec vos enfants, préparé le souper et leur avez donné le bain. Au moment où vous vous asseyez dans le fauteuil, votre conjoint vous demande de repasser sa chemise préférée pour un RV professionnel important.
- Après la fête de l'école, les collègues vous proposent d'aller prendre un verre, l'ambiance est vraiment sympa, ils insistent. Vous êtes fatiguée, vous habitez loin et vous travaillez le lendemain.
- A 18h, vous allez fermer l'école. Il vous reste un enfant. Son père appelle pour dire qu'il est coincé dans les bouchons, il arrivera avec 30 minutes de retard. Ce n'est pas la première fois que cela arrive. Votre amie vous attend pour aller au cinéma et manger au restaurant.

## Annexe I : C-paje, Qui sommes-nous ?

### Identité

#### Une asbl



\*Collectif pour la Promotion de l'Animation Jeunesse Enfance

\*une équipe pluridisciplinaire

\*un siège social à Liège (rue Henri Maus, 29 4000 Liège)

\*une reconnaissance d'Organisation de Jeunesse (Communauté française)

### Un réseau



L'asbl C-paje est un réseau qui réunit plus d'une centaine de structures regroupant divers acteurs de l'animation jeunesse enfance (animateur socioculturel, éducateur, accompagnateur social, enseignant).

Toutes personnes proposant un travail d'animation peut intégrer le réseau C-paje.

### Objectif



Notre objectif : soutenir, développer et promouvoir une animation de qualité au service de l'épanouissement social et culturel de l'enfant et du jeune.

### Activités

Point commun de nos activités : la créativité comme outil favorisant le développement de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être.

### Formation



#### Animation

L'objectif de nos formations est de renouveler ou d'approfondir les compétences, de varier les possibilités d'actions en fonction des différents publics ou de simplement échanger avec d'autres travailleurs du secteur. Participer à nos formations permet de bénéficier de l'expérience et de la créativité d'artistes-formateurs et de praticiens confirmés.



Le C-paje orchestre, depuis plusieurs années, des projets communautaires d'envergure où se mêlent le travail social, culturel et créatif. Ceux-ci réunissent plusieurs structures d'animation et bénéficient d'une large diffusion. Ces projets valorisent et développent les capacités d'expression et les ressources créatives des enfants et des jeunes, au sein d'une dynamique collective.

### Information



Nous proposons à travers nos différents canaux d'informations un large panel d'idées, d'outils d'animation et de personnes-ressources. Nous permettons aux acteurs du secteur de se tenir au courant de ce qui se passe dans le réseau C-paje et dans le monde socioculturel.

### Diffusion



Par diverses publications, C-paje fait connaître le travail ambitieux et de longue haleine du secteur de l'animation jeunesse-enfance, la variété de ses méthodes et l'impact socioculturel de ses actions.