

WEBINAIRE

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Vendredi 6 mars 2023
14h-16h

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

CYCLE DE CONFÉRENCES BIEN ÊTRE AU TRAVAIL



6 mars 2023
14h-16h



FONCTIONNEMENT DU WEBINAIRE



Compte tenu du grand nombre de participants, les caméras et micros sont désactivés



Nous demandons aux personnes connectées avec leur téléphone de faire connaître leur nom et prénom dans le chat afin de pouvoir établir la liste d'émargement



En cas de problème de technique: son..., essayez les solutions suivantes:

- rafraichir la page
- se déconnecter, se reconnecter
- changer de navigateur



Merci de réserver le chat pour poser les questions



Un temps sera prévu pour les questions de façon régulière

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



CYCLE DE CONFÉRENCES BIEN ÊTRE AU TRAVAIL



6 mars 2023
14h-16h



Cycle de de 5 conférences sur le « Bien-être au travail »

- Prévention des troubles musculo-squeletiques
- Prévention des risques vocaux
- Gestion du stress et des émotions
- Apports et outils de la psychologie positive



Groupe de réflexion académique et inter-catégoriel: différents groupes de formateurs (GREC, communication et management), conseillers de prévention, psychologue du travail, corps d'inspection, DRH et des chercheurs/ses:



Public: intercatégoriel



Objectifs: sensibilisation et proposition de ressources ou formation pour aller + loin

Ce webinaire est enregistré

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



PRESENTATION DES INTERVENANTS



6 mars 2023
14h-16h



Laetitia Cibrario, cheffe d'établissement, formatrice EAFC (groupe Communication et Management)



Philippe Armand, formateur académique groupe GREC, facilitateur en intelligence collective et coach certifié (cabinet Didascalis Grenoble. En cours de formation CNV



Elise Lebeau, enseignante SVT en collège, formatrice académique (CPS), DU Promobe, en cours de formation CNV



Eric Bittar, enseignant & chercheur en humanités numériques, formateur et superviseur en Analyse Transactionnelle dans le champs Education (TSTA E), Formateur EAFC (groupe Communication et Management)



Corinne Degroote, cheffe d'établissement, formatrice EAFC (groupe Communication et Management), certifiée en coaching, PNL

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



DEROULE DU WEBINAIRE



25 mars 2022
14h-16h



- **Introduction**
- **La Communication Non Violente, de quoi parle t'on ? (Philippe Armand)**
- **Une expérimentation menée en classe avec les outils de la CNV (Elise Lebeau)**
- **L'analyse transactionnelle au service d'une communication de qualité (Eric Bitar)**
- **Conclusion**



[Retrouvez le webinaire 22-23 sur notre site](#)

La communication non violente, de quoi parle t-on ?

Phillipe Armand



CNV

=

**COMMUNICATION NON
VIOLENTE?!**



Ah mais alors, si je ne suis pas formé.e,
je fais de la ?



Mais d'où vient cette appellation
« Communication Non Violente » ???

Objectifs de la CNV

(créée dans les années 80)

Marshall B. Rosenberg (1934 – 2015)
docteur en psychologie,
élève et collaborateur de **Carl Rogers**.

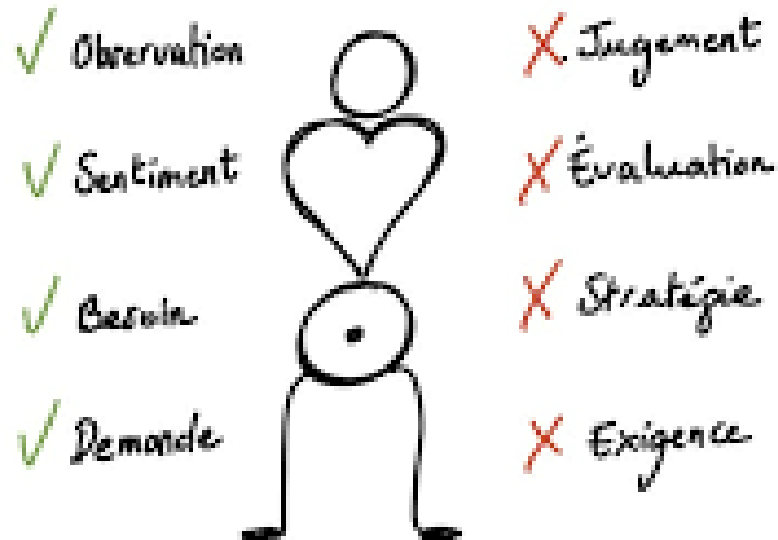


- Repérer ce qui, dans notre manière de penser et de communiquer, génère de l'opposition ou au contraire, facilite la communication et désamorce les conflits
- Clarifier ce que nous vivons, notamment les enjeux ou besoin (et établir nos priorités parmi eux)
- S'exprimer de manière concise, avec des demandes claires
- décoder l'agressivité d'autrui (ie : ne pas la prendre contre soi de manière à garder le dialogue ouvert)
- écouter et développer une écoute **empathique**

La CNV (Communication Non Violente) ?

TOUT LE MONDE CONNAIT.....

LE BONHOMME OSBD



Les 4 étapes

- **Etape 1 : Observer** (le plus objectivement possible ! Attention au piège de l'interprétation!!)
- **Etape 2 : Dire ce que cela me fait** → fonction des émotions : nous aider à cheminer vers nos besoins
- **Etape 3 : Quel.s besoin.s est/sont en jeu** (et comment est/sont-ils nourris)?
- **Etape 4 : Faire une demande** (positive, concrète, réalisable...)

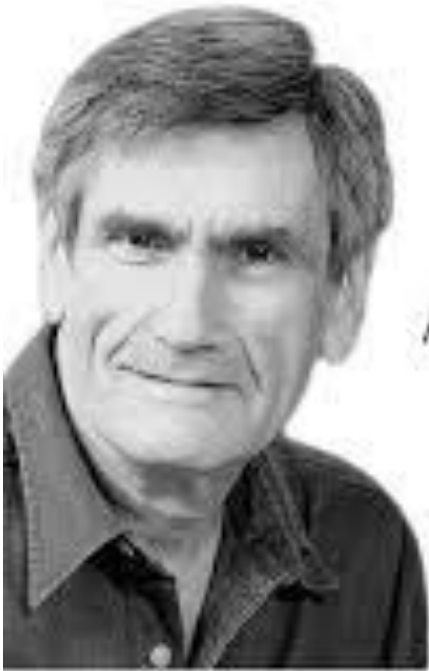
Mais Etape préalable : celle de **L'INTENTION**

Cultiver une relation de qualité, qui prenne soi de soi et des autres

« Mettre son attention sur son intention »

Mais pourquoi imaginer « d'**adopter** » (*la CNV étant plus qu'un outil!*) **la CNV pour soutenir une communication (plus) bienveillante ?**

Est-ce dans l'intention de résoudre, diminuer, atténuer, gérer, régler.... les conflits?



La violence, quelle que soit sa forme, est une expression tragique de nos besoins insatisfaits

Marshall Rosenberg

LA COLÈRE : On se la refile !

**C'EST QUOI
CES CHIFFRES !**



Le boss

**ARRÊTE DE ME
PRENDRE LA TÊTE
AVEC MES
CHAUSSETTES !**



Le père

**File dans ta chambre
J'veux plus
te voir !**



La mère

**SORS DE
MA CHAMBRE!**



La fille

**Fiche
le camp!**

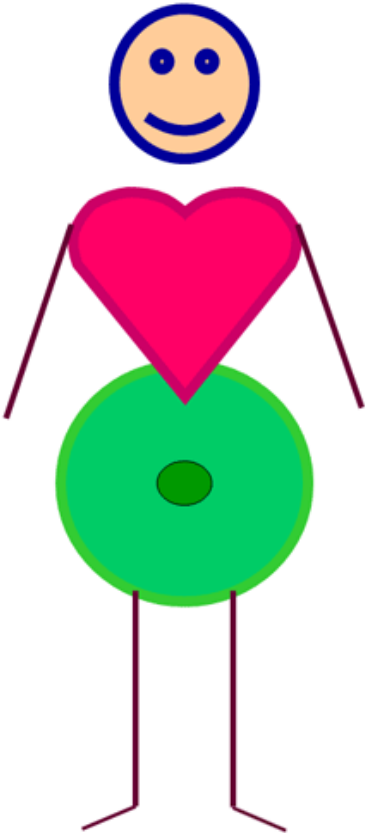


Le fils



Médor

La Communication Non Violente



2. ...que les événements (actions, mots...) que nous observons/entendons ...

3. ...nous font vivre des émotions (agréables ou désagréables)...

1. C'est parce que nous avons tous des besoins à entretenir, à nourrir...

4. ...pour nous dire : « **Célébrons ce besoin nourri** (une fois identifié) **ou prenons-en soin!** »

Le besoin : une notion contemporaine qui monte en puissance



La pyramide d'Abraham Maslow
Psychologue humaniste
1908-1970

Les besoins humains
Eric Berne (1910-1970) AT

Structure

Reconnaissance

Stimulation

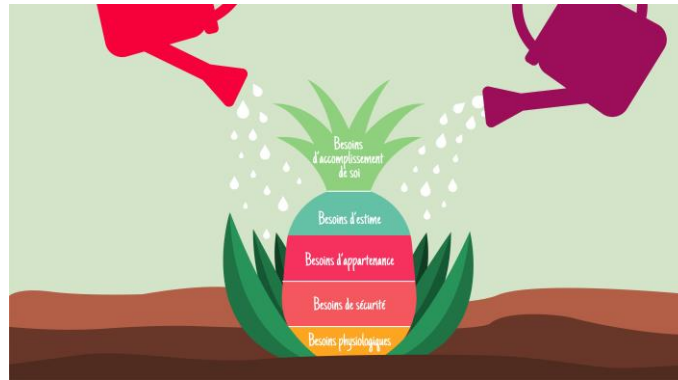
Les 9 besoins fondamentaux selon M. Rosenberg (CNV) :

- **BESOINS PHYSIOLOGIQUES, BIEN-ÊTRE PHYSIQUE**
- **SÉCURITÉ**
- **EMPATHIE, COMPRÉHENSION**
- **CRÉATIVITÉ**
- **AMOUR, INTIMITÉ**
- **JEU, DISTRACTION**
- **REPOS, DÉTENTE, RÉCUPÉRATION**
- **AUTONOMIE**
- **SENS, SPIRITUALITÉ**



Lien entre Communication Non Violente et l'Analyse Transactionnelle

Marshall B. Rosenberg (CNV) :
« Les besoins sont des manifestations de la vie »



Eric Berne (AT)

« Une grande partie de notre activité quotidienne est orientée
– consciemment ou inconsciemment
– vers la satisfaction de nos BESOINS »

QUELQUES BESOINS FONDAMENTAUX

SURVIE

- Abri
- Air, respiration
- Alimentation
- Évacuation
- Hydratation
- Lumière
- Repos
- Reproduction (survie de l'Espèce)
- Mouvement, exercice
- Rythme (respect du)

SÉCURITÉ

- Confiance
- Harmonie
- Paix
- Préservation (du temps et de l'énergie)
- Protection
- Réconfort
- Sécurité (affective et matérielle)
- Soutien

LIBERTÉ

- Autonomie
- Indépendance

- Émancipation
- Libre arbitre (exercice de son)
- Spontanéité
- Souveraineté

RÉCRÉATION

- Défolement, détente
- Jeu
- Récréation
- Ressourcement
- Rire

BESOINS RELATIONNELS

- Appartenance
- Attention
- Communion
- Compagnie
- Contact
- Empathie
- Intimité
- Partage
- Proximité
- Amour
- Chaleur humaine
- Délicatesse, tact
- Honnêteté, sincérité
- Respect

IDENTITÉ

- Cohérence, accord avec ses valeurs
- Affirmation de soi
- Appartenance identitaire
- Authenticité
- Confiance en soi
- Estime de soi /de l'autre
- Évolution
- Respect de soi /de l'autre
- Intégrité

PARTICIPATION

- Contribuer au bien être ou à l'épanouissement de soi / de l'autre
- Coopération
- Concertation
- Co-création
- Connexion
- Expression
- Interdépendance

ACCOMPLISSEMENT DE SOI

- Actualisation de ses potentialités
- Beauté
- Création
- Expression

- Inspiration
- Réalisation
- Choix de ses projets de vie, valeurs, opinions, rêves...
- Évolution - apprentissage
- Spiritualité

SENS

- Clarté
- Comprendre
- Discernement
- Orientation
- Signification
- Transcendance
- Unité
- Communion

CÉLÉBRATION

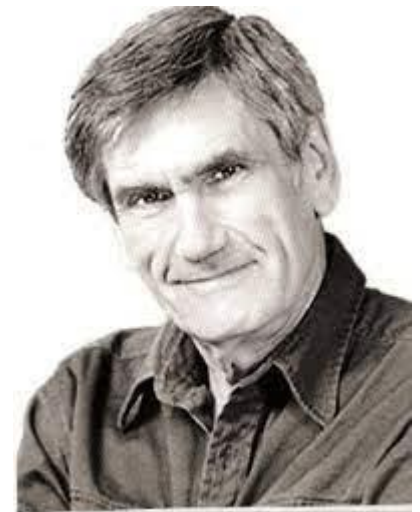
- Appréciation
- Contribution à la vie (des autres / de la mienne)
- Partage des joies et des peines
- Prendre la mesure de deuil et de perte (d'une occasion, d'une affection, d'un rêve...)
- Ritualisation
- Reconnaissance, gratitude

Mais pourquoi imaginer « d'adopter » (*la CNV étant plus qu'un outil!*) **la CNV pour soutenir une communication (plus) bienveillante ?**





Est-ce dans l'intention de résoudre, diminuer, atténuer, gérer, régler.... les conflits?

**ET SI LA COMMUNICATION NON VIOLENTE
DANS SON PROCESSUS
ET SON INTENTION
ÉTAIT JUSTE UN PREALABLE
A ... L'APPRENTISSAGE?**

**« CONNECTION
BEFORE
EDUCATION »**



Pour démarrer dans le vocabulaire des émotions

Émotion Intensité	 Joie	 Peur	 Colère	 Tristesse
Faible	Content Satisfait Réjoui	Préoccupé Soucieux Méfiant	Agacé Contrarié Impatient	Déçu Affecté/ embarrassé Désolé
Moyenne	Heureux Optimiste Enchanté	Anxieux Inquiet Tourmenté	Mécontent Irrité Frustré	Peiné Blessé Navré
Forte	Enthousiaste Excité Euphorique	Angoissé Effrayé Paniqué	Exaspéré Furieux Enragé	Désespéré Anéanti Déprimé

Et si on essayait ensemble ?

Mise en situation : « Remémorez-vous 1 situation de face à face pédagogique qui a pu vous mettre en inconfort, voire en tension »

OBSERVATION :

1. Décrivez 1 événement inconfortable que vous avez observé (de manière factuelle)
2. Nommez 1 jugement ou 1 interprétation que vous avez pu faire de cette observation

SENTIMENT.S/EMOTIONS :

3. Nommez un/des sentiments/émotions qui vous est/sont venu.s à l'occasion de cet événement

BESOIN.S :

4. Nommez un/des besoins qui vous a/ont semblé être bousculé.s/fragilisé.é par cet événement (et dont le.s sentiment.s évoqués précédemment a été un indicateur)



Vous pouvez ensuite partager dans le chat, ce que cet exercice vous apporté de positif, ce qui a été difficile..

JOIE	COLERE	TRISTESSE	DEGOUT	SURPRISE	PEUR
Content	Frustré	Apathique	Aigri	Troublé	Nerveux
Exubérant	Fâché	Chagriné	Amer	Etonné	Effrayé
Enchanté	Exaspéré	Désespérer	Aversion	Intrigué	Craintif
Agréable	Furieux	Eteint	Blessé	Emu	Inquiet
Comblé	Irrité	Paumé	Ecoeuré	Perplexe	Inhibé
Gai	Perturbé	Résigné	Intimidé	Désorienté	Paniqué
Plein d'entrain	Contrarié	Malheureux	Irritable	Embrouillé	Traumatisé
Comblé	Ennuyé	Tourmenté	Mépris	Déboussolé	Terrifié
Jovial	Revêche	Démoralisé	Rejet	Perdu	Soucieux
Transporté	Amer	Déprimé	Blasé	Piégé	Appréhension
Enthousiaste	Agacé	Vidé	Désabusé	Stupéfait	Angoissé
Ravi	Agressif	Déçu		Indécis	Anxieux

EMOTION
S

BESOINS

SURVIE

- * Abri
- * Air, respiration
- * Alimentation
- * Évacuation
- * Hydratation
- * Lumière
- * Repas
- * Reproduction (survie de l'Espace)
- * Mouvement, exercice
- * Rythme (respect du)

SÉCURITÉ

- * Confiance
- * Harmonie
- * Paix
- * Préservation (du temps et de l'énergie)
- * Protection
- * Réconfort
- * Sécurité (affective et matérielle)
- * Soutien

- * LIBERTÉ
- * Autonomie
- * Indépendance

- * Émancipation
- * Libre arbitre (exercice de son)
- * Spontanéité
- * Appartenance identitaire
- * Souveraineté

RÉCRÉATION

- * Défolement, détente
- * Jeu
- * Récréation
- * Ressourcement
- * Rire

BESOINS RELATIONNELS

- * Appartenance
- * Attention
- * Communion
- * Compagnie
- * Contact
- * Empathie
- * Intimité
- * Partage
- * Proximité
- * Amour
- * Chaleur humaine
- * Délicatesse, tact
- * Honnêteté, sincérité
- * Respect

IDENTITÉ

- * Cohérence, accord avec ses valeurs
- * Affirmation de soi
- * Appartenance identitaire
- * Authenticité
- * Confiance en soi
- * Estime de soi /de l'autre
- * Évolution
- * Respect de soi /de l'autre
- * Intégrité

PARTICIPATION

- * Contribuer au bien être ou à l'épanouissement de soi / de l'autre
- * Appartenance
- * Attention
- * Communion
- * Compagnie
- * Co-création
- * Co-création
- * Connexion
- * Expression
- * Interdépendance

ACCOMPLISSEMENT DE SOI

- * Actualisation de ses potentialités
- * Beauté
- * Création
- * Expression

- * Inspiration
- * Réalisation
- * Choix de ses projets de vie, valeurs, opinions, rêves...
- * Évolution - apprentissage
- * Spiritualité

SENS

- * Clarté
- * Comprendre
- * Discernement
- * Orientation
- * Signification
- * Transcendance
- * Unité
- * Communion

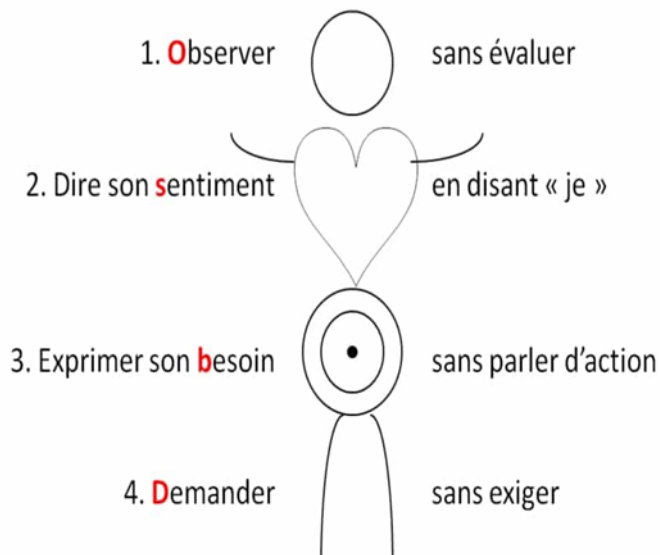
CÉLÉBRATION

- * Appréciation
- * Contribution à la vie (des autres / de la mienne)
- * Partage des Joies et des peines
- * Prendre la mesure de deuil et de perte (d'une occasion, d'une affection, d'un rêve...)
- * Beauté
- * Ritualisation
- * Reconnaissance, gratitude

Et si on essayait ensemble ?

« Remémorez-vous 1 situation de face à face pédagogique ou professionnel qui a pu vous mettre en inconfort, voire en tension »

Le bonhomme « O S B D »



Chacun
écrit
pour soi

1. OBSERVATION :

a) Décrivez 1 événement inconfortable que vous avez observé (de manière factuelle)

b) Nommez 1 jugement ou 1 interprétation que vous avez pu faire de cette observation

2. SENTIMENT.S :

Nommez un/des sentiments qui vous est/sont venu.s à l'occasion de cet événement

3. BESOIN.S :

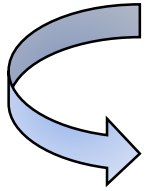
Nommez un/des besoins qui vous a/ont semblé être bousculé.s/fragilisé.e par cet événement (et dont le.s sentiment.s évoqués précédemment a été un indicateur)

Vous pouvez ensuite partager dans le chat, ce que cet exercice vous apporté de positif, ce qui a été difficile..

Une expérimentation menée en classe à partir des outils de la CNV

Elise Lebeau

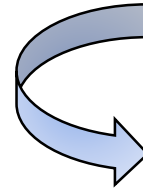
La CNV en pratique, dans la classe



Expérimentation

Niveau 6^{ème}

Heures de vie de classe



**Pratiques
informelles**

Pendant les cours

CONSTAT : ARRIVÉE AU COLLÈGE

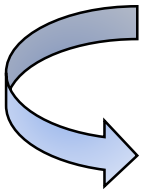
Nouvel
environnement,
nouvelle
organisation

Pré adolescence

Besoin de repères

Apparition de conflits

(souvent verbaux, parfois physiques)

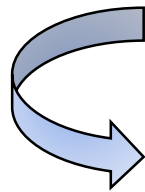


→ APPRENDRE À DÉVELOPPER UNE
COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Capacités de
communication
verbale et non
verbale
d'expression des
émotions

Capacités d'écoute
empathique

(Lambooy, 2021)



CNV

3 intervenantes

: - professeures
principales des classes
- heure de vie de classe
(1h/semaine)

Groupe expérimental :
3 classes de 6^{èmes}

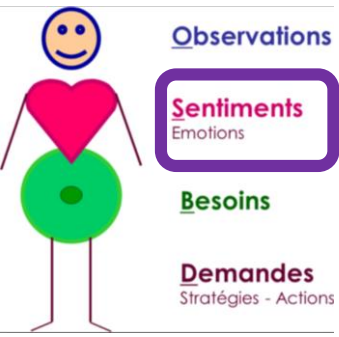
Groupe contrôle :
3 autres classes de
6^{èmes}

questionnaire
✓ Compétences émotionnelles

Séances sur les émotions

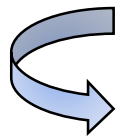
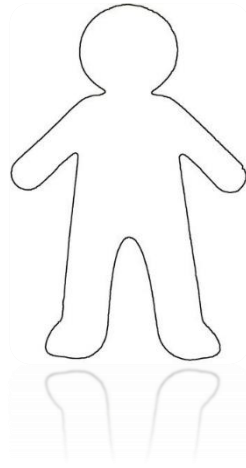
T1 = Questionnaire pré-test

T2 = Questionnaire post-test



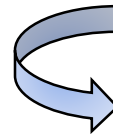
Séances 1 et 2: Identifier les émotions

✓ **Les émotions dans le corps**

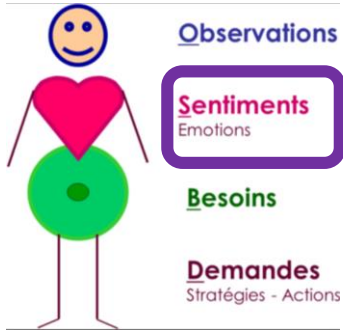


Manifestations à plusieurs endroits dans le corps

✓ **Le thermomètre des émotions**



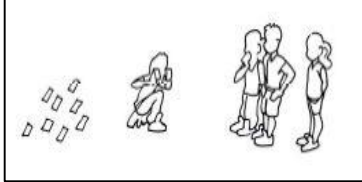
Notion d'agréable/ désagréable
Développer le vocabulaire émotionnel



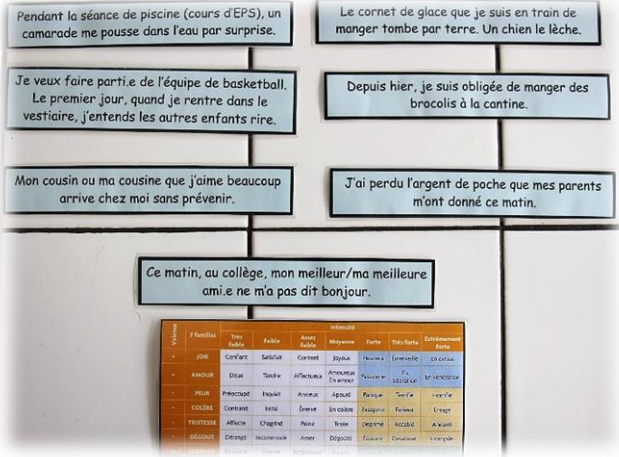
Séance 2: Identifier puis comprendre ses émotions

✓ **L'évènement déclencheur d'une émotion**

✓ **Mimer des émotions**



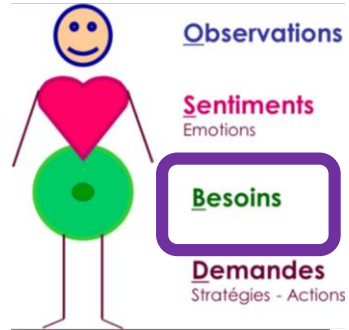
- Expression visage
- Bruits
- Mimes
- Mots



↪ **A une situation : plusieurs émotions possibles**

A une émotion : plusieurs manifestations possibles de celle-ci

→ **Comprendre l'utilité d'une émotion et décoder le message apporté par l'émotion**



Séance 3: Comprendre ses émotions

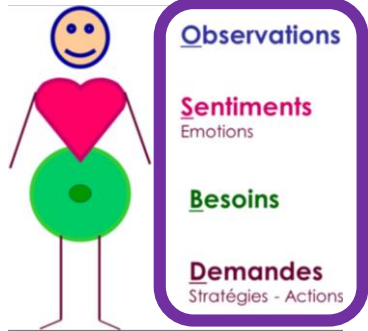
✓ Comparaison
besoins végétal/être
humain



✓ Le détective des besoins



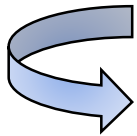
Identifier le.s besoin.s caché.s
derrière une émotion



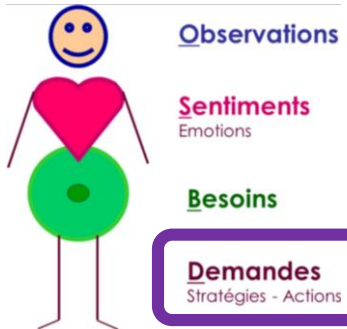
Séance 4: Réguler ses émotions

LA
COLÈRE

✓ S'occuper de ses
émotions désagréables



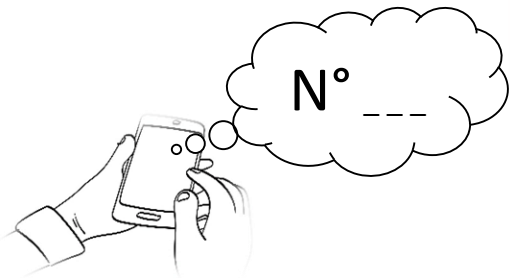
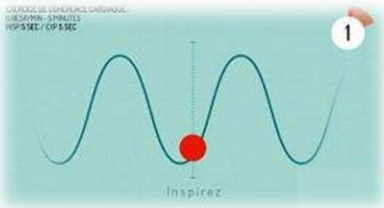
Apprendre à accepter et accueillir ses émotions désagréables



Séance 4: Réguler ses émotions

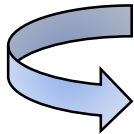


✓ S'occuper de ses émotions désagréables

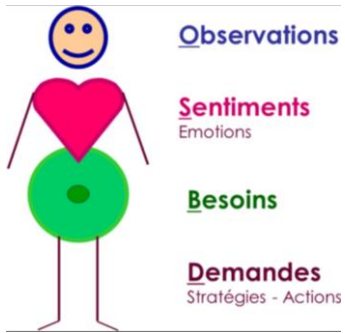


2 x dans la journée
1 x par semaine
je fais 4 min de présence à mon corps
émilie

pendant 2 min je respire
20
quand je me sens pas bien
Lorette

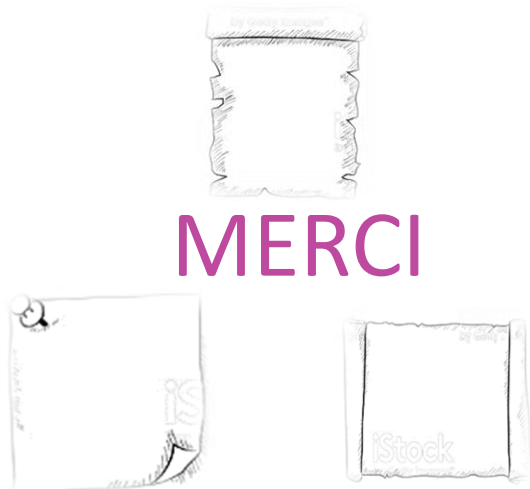


Trouver des stratégies pour gérer une émotion désagréable



Séance 5: Utiliser ses émotions

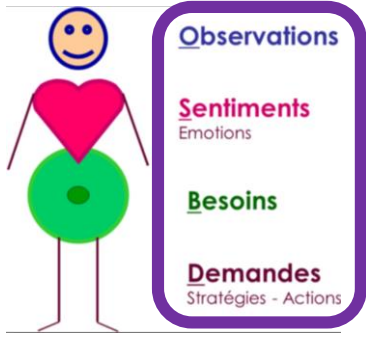
✓ **La gratitude**



Prendre soin de son bien-être

Construire ses propres ressources

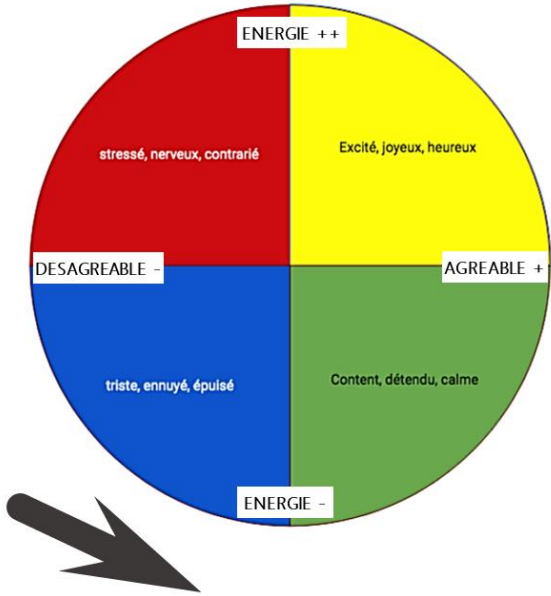
Cultiver les émotions agréables



Au fil des séances ...

✓ **Quadrant émotionnel**

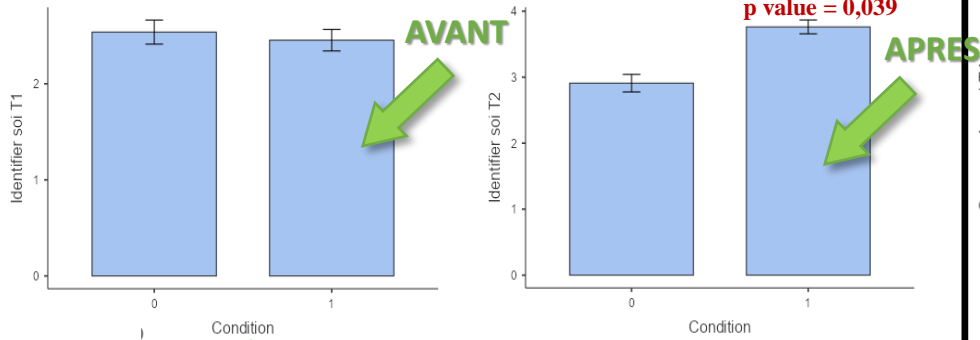
✓ **Livret**
« **Au cœur de mes émotions** »



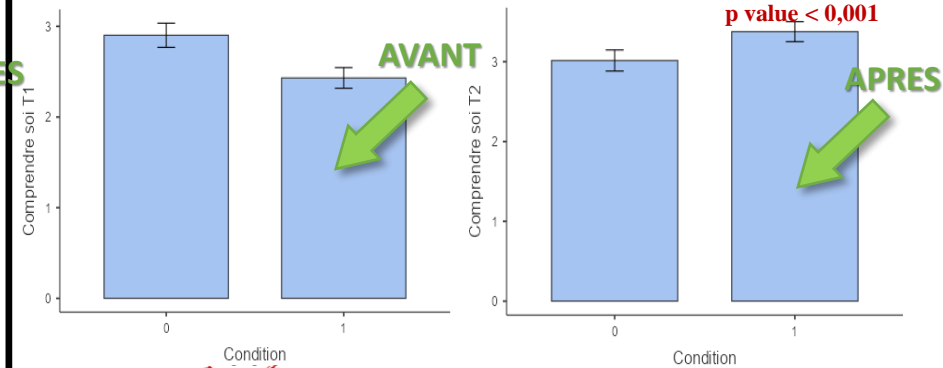
RÉSULTATS

0 : groupe contrôle
1 : groupe expérimental

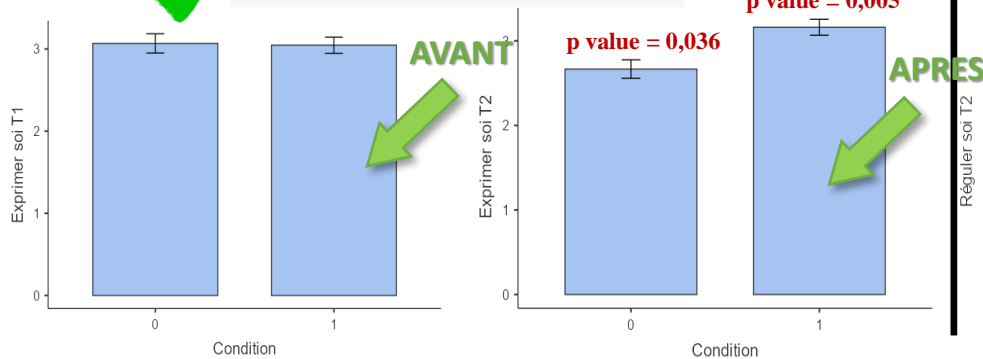
Identifier ses émotions



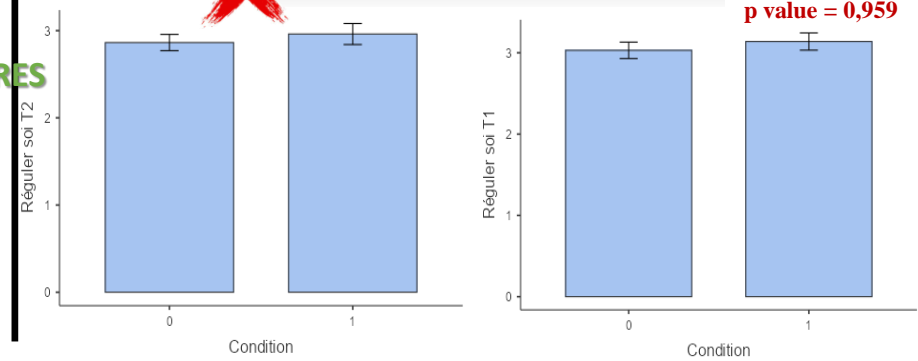
Comprendre ses émotions



Exprimer ses émotions



Réguler ses émotions



RÉSULTATS

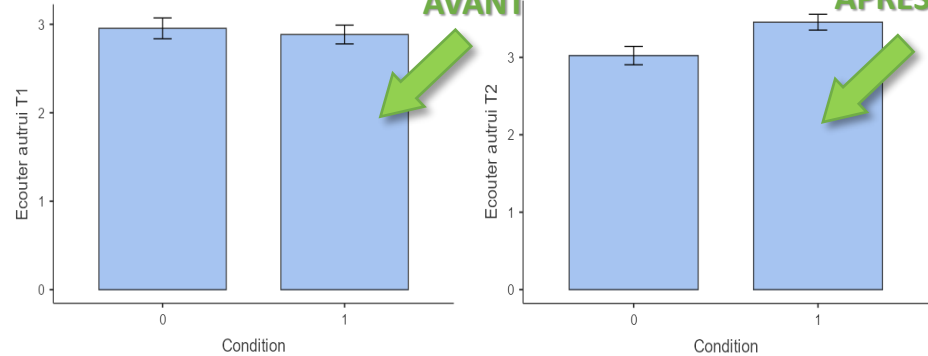
0 : groupe contrôle
1 : groupe expérimental

Ecouter les émotions d'autrui



AVANT

APRES



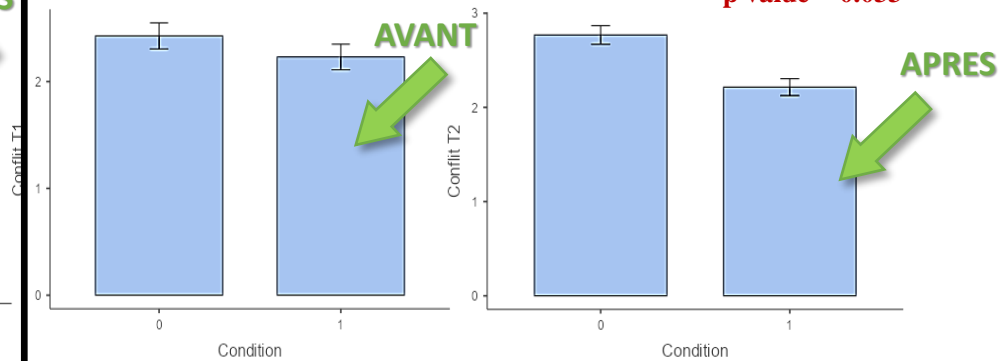
Les conflits



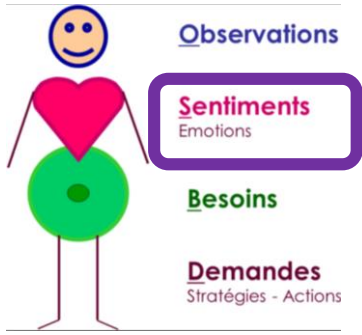
p value = 0.033

AVANT

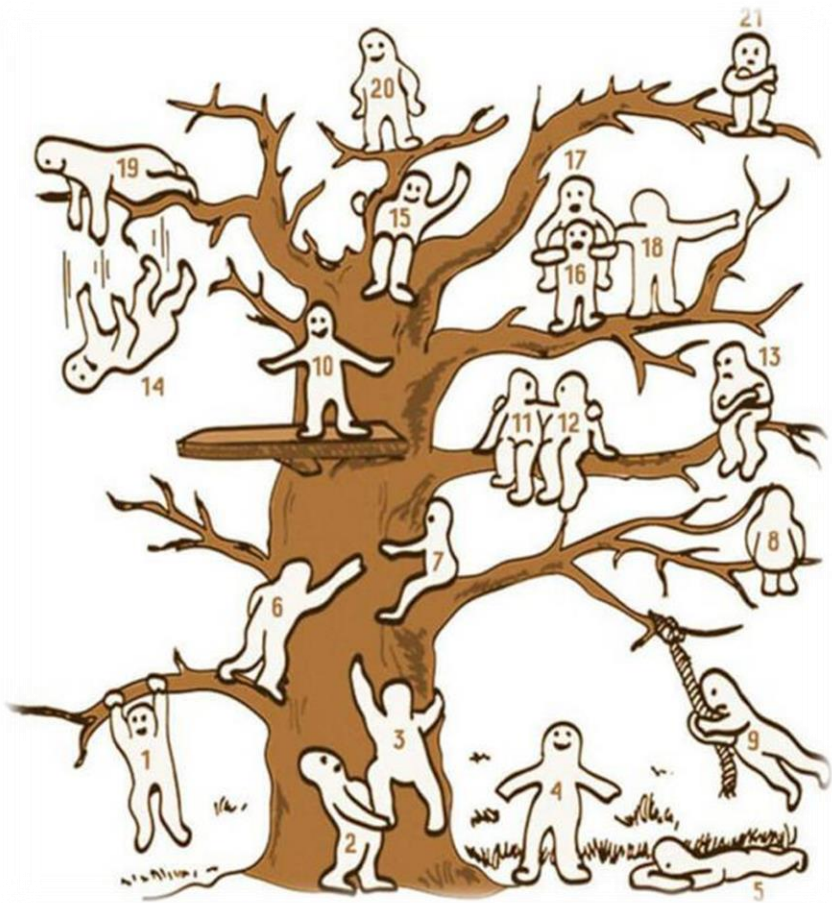
APRES

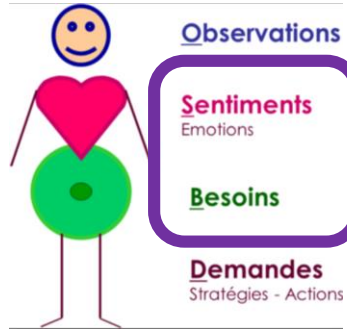


Groupe expé vs groupe contrôle :
Entre le T1 et le T2: p value = 0,022
Au T2: p value = 0,034
Groupe expé :
Du T1 au T2: p = 0,002



L'arbre d'Ostende





En fin d'évaluation écrite

Comment « Chat Va » ? Comment t'es tu senti/e pendant l'évaluation ?

Crée ton propre « chat », en t'inspirant, ou non, des chats proposés.

Ajoute une phrase pour exprimer ton émotion en essayant de comprendre pourquoi (Quel était ton besoin ?) :

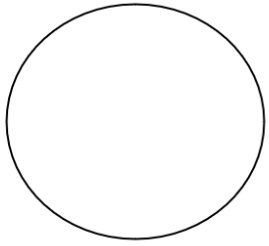


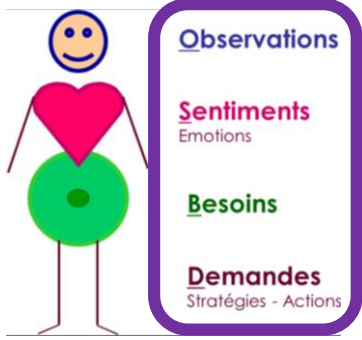
Je me suis senti/e _____

J'avais besoin de _____

BRAVO, TU ES ARRIVE(E) JUSQU'AU BOUT ! TU PEUX ETRE FIER(E) DE TOI 😊

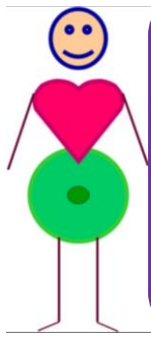
Comment t'es-tu senti(e) pendant l'évaluation ? Dessine ton smiley !





Pour s'offrir une pause





Observations

Sentiments

Emotions

Besoins

Demandes

Stratégies - Actions

Pour la gestion d'un conflit



DES QUESTIONS ?



L'analyse transactionnelle au service d'une communication de qualité

Eric Bittar

Les jeux psychologiques

Où comment mé-communiquer
quand on méconnait
ses émotions et ses besoins



Jules et Maud sont frère et sœur

La scène 1/2

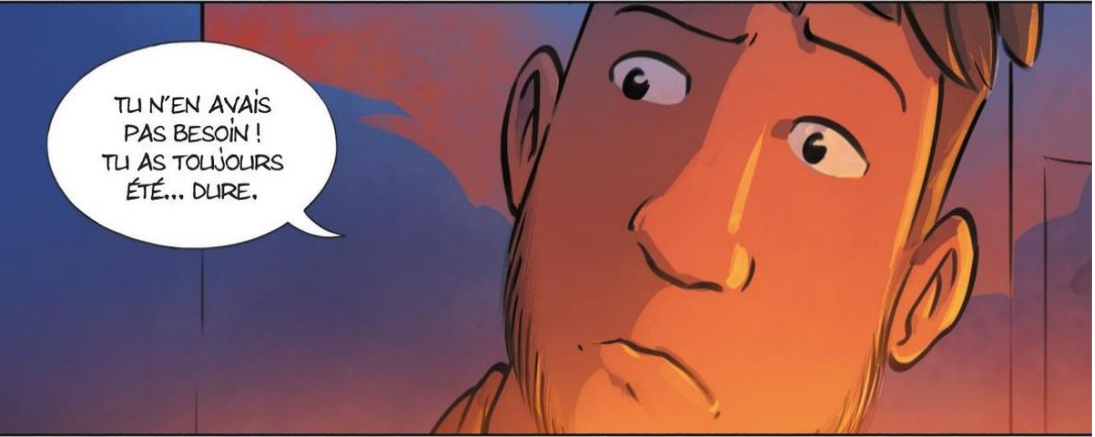


La scène 2/2



PERSONNE
NE M'A
CONSOLÉE,
MOI !

PERSONNE !



TU N'EN AVAIS
PAS BESOIN !
TU AS TOUJOURS
ÉTÉ... DURE.



Les trois temps du jeu psychologique

Comment ça commence ?



Comment ça continue ?



Comment ça se termine



PERSONNE !



Analyse du Jeu

Comment ça commence :

Accroche + Point Sensible

Comment ça continue :

Répliques + Coup de Théâtre

Comment ça se termine :

Moment de Stupeur +
Conclusions désagréables



Accroche

Point sensible

[Pause dans le jeu : authenticité]



Répliques



PERSONNE !



Coup de théâtre



Moment de stupeur



Emotions et pensées désagréables

DES QUESTIONS ?



EN CONCLUSION

Qu'avons nous appris ?

Philippe Armand, Elise Lebeau, Eric Bittar

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



25 mars 2022
14h-16h



BIBLIOGRAPHIE

- ✓ *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, M. Rosenberg
- ✓ *Enseigner avec bienveillance*, M. Rosenberg
- ✓ *Cessez d'être gentil! Soyez vrai*, Thomas d'Asembourg
- ✓ *Le jour où la nuit s'est levée*. BeKa, Marko & Maëlla, 2020. Bamboo Editions
- ✓ *Des jeux et des hommes.*, Berne, Eric. (1964) 1967 Stock édition. Paris: Stock.
- ✓ *Le grand livre de l'analyse transactionnelle*. Hawkes, Laurie, et France Brécard. 2014. Paris: Eyrolles.
- ✓ *Traverser le conflit – coopération et communication non violente*, A.G. Erard
- ✓ *L'estime de soi – s'aimer pour mieux vivre avec les autres*, C.André
- ✓ *Les 4 accords toltèques*, Don Miguel Ruiz
- ✓ *La force de l'optimiste*, M.Seligman
- ✓ *Le plaidoyer pour le bonheur*, M.Ricard
- ✓ *Je résiste aux personnes toxiques (et autres casse pieds)*, C. André
- ✓ *Les 7 habitudes des gens qui réussissent tout ce qu'ils entreprennent: le livre qui va changer votre vie*, R.Stephen Covey
- ✓ *L'Alchimiste*, Paulo Coelho
- ✓ *Le management bienveillant*. Dr P. Rodet et Y. Desjacques

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



25 mars 2022
14h-16h



VIDEOS, SITOGRAPHIE

<https://youtu.be/Z2kkC3Bc9Qg> Sortir des conflits et mieux vivre nos relations, Thomas d'Ansembourg

Pour soi

<https://www.decllic-cnveducation.org/>

<https://www.cnvformations.fr/>

Avec les élèves

<https://apprentissage-girafe.com/>

<https://youtu.be/qUBqSB6clUk>

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



25 mars 2022
14h-16h



SE FORMER

Personnels ATSS (formations du groupe Management et communication):

- Communication professionnelle: optimiser la forme et le fond de votre discours
- Développement personnel: gestion du stress, développer l'estime de soi, gestion des conflits
- Manager avec perspicacité et bienveillance: gérer son stress au sein d'une équipe, valoriser l'estime de soi au sein d'une équipe, prévenir les conflits au sein d'une équipe
- Intervention à la demande au sein d'une équipe ou d'un service

Personnels enseignants, d'éducation, d'encadrement

- Formations proposées par le groupe GREC (Groupe Relation Educative et Communication): formations individuelles ou d'équipes (FIT): communication bienveillante, climat scolaire, gestion de classe, développer la relation éducative
- Formation sur les compétences psycho-sociales (groupe CPS)

Tous personnels

- Webinaires bien-être au travail

ETRE ACCOMPAGNE

- Etre accompagné par les [services de ressources humaines](#) (conseiller RH de proximité)

QUELQUES CITATIONS

« A Message difficult to hear is an opportunity to enrich someone's life ». M. ROSENBERG

« Nous ne pouvons changer le monde que si nous nous changeons nous-mêmes, et cela commence par notre langage et notre façon de communiquer. » A. GANDHI

« Parce qu'elle privilégie la qualité de l'écoute de soi et de l'autre, la CNV suscite le respect, l'attention et l'empathie, et engendre un désir mutuel de donner spontanément dans l'élan du cœur ». M. Rosenberg

« La CNV nous aide à renouer avec nous-mêmes comme avec les autres en laissant libre cours à notre bienveillance naturelle. Elle nous engage à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et donc nous écoutons l'autre, en fixant notre attention sur quatre éléments: l'observation d'une situation, les sentiments qu'éveille cette situation, les besoins qui sont liés à ces sentiments et enfin ce que nous pourrions demander concrètement pour satisfaire nos besoins ». M. Rosenberg

Merci de votre attention