L'approche de la Communication NonViolente (CNV) au service des bureaux de plaintes

ARGP

VALÉRIE LANCTÔT-BÉDARD, LL.M., PCC, MédAc.IMAQ
Formatrice certifiée et certificatrice en Communication NonViolente (CNV)
Coach, Médiateure

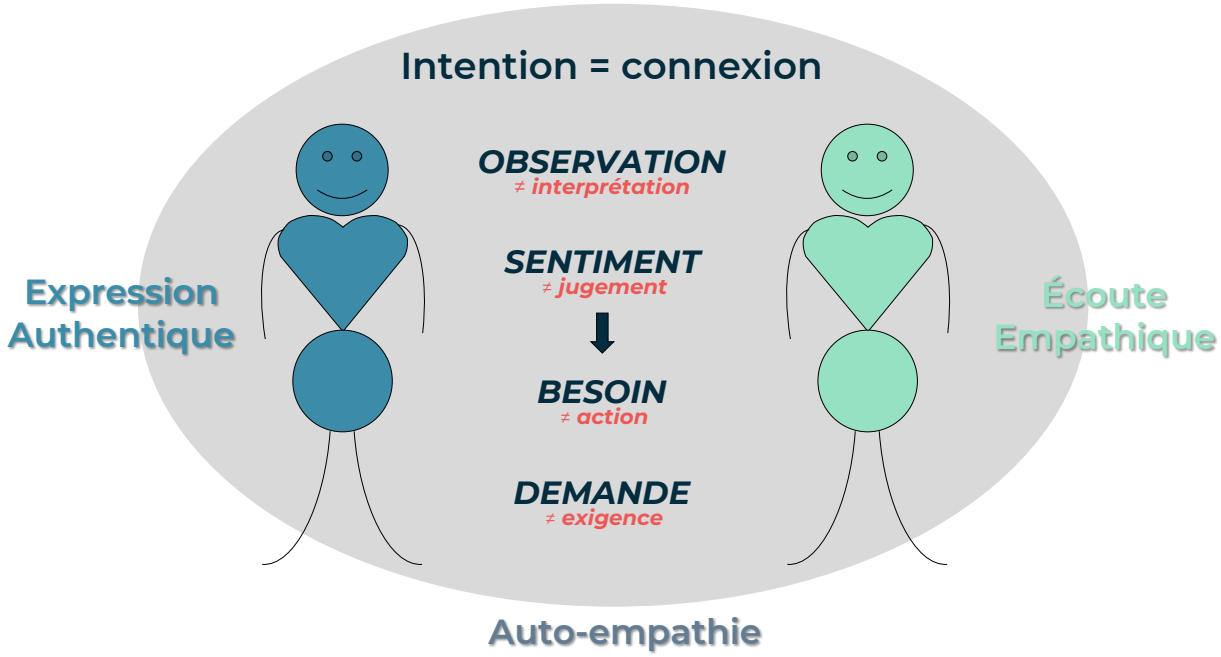
Teams, avril 2021

SPIRALIS

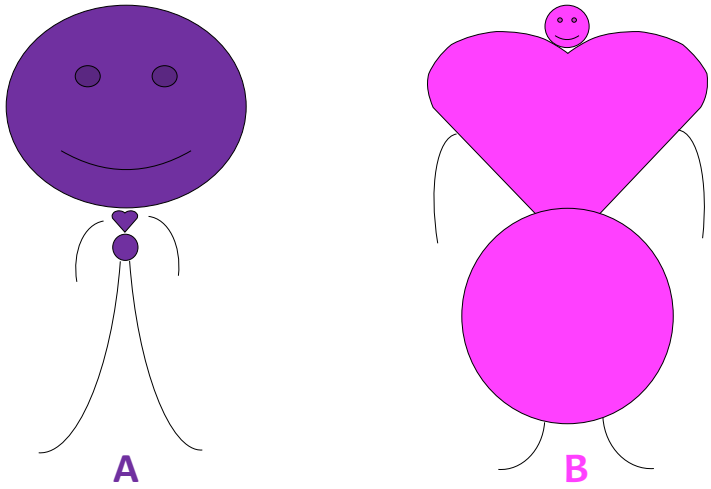
Objectifs

1. Soutenir les habiletés d'écoute
2. Soutenir le ressourcement personnel

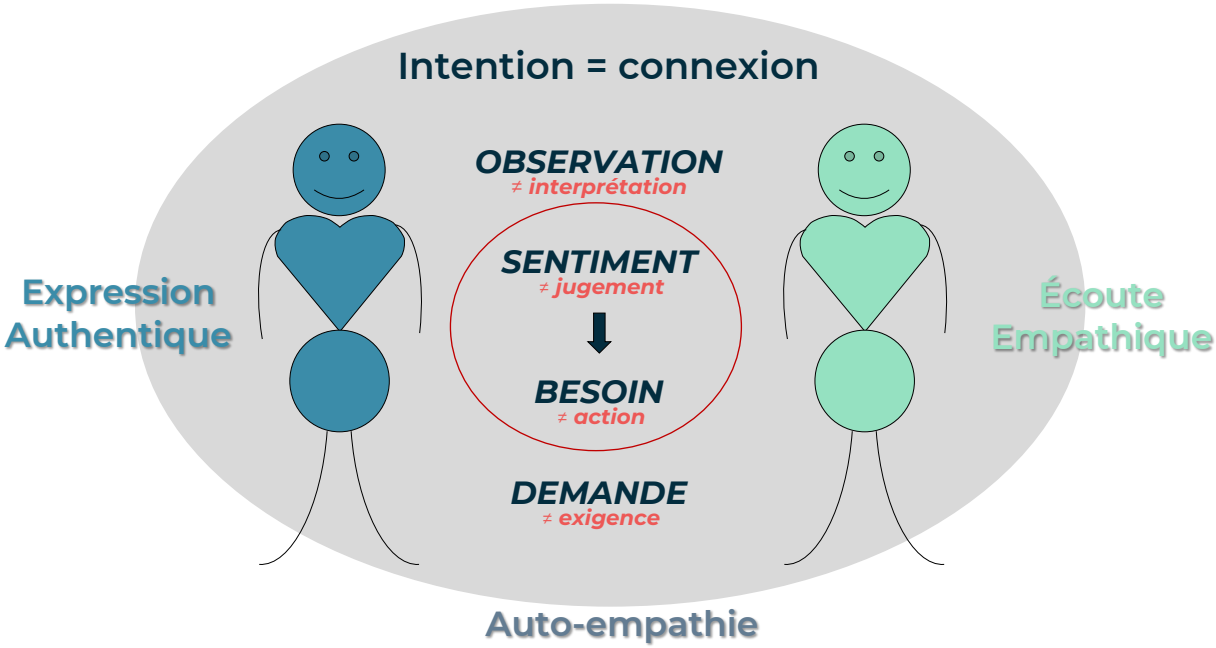
SPIRALIS



Éviter les déséquilibres!



SPIRALIS



Les Besoins Humains Fondamentaux

Tout ce qu'un être humain fait, tout ce que chaque personne dit,
est une tentative de combler ses besoins fondamentaux

Sécurité . Confiance
Confort . Calme
Écoute . Compréhension
Réalisation . Collaboration
Expression . Relation

SPIRALIS

Les Sentiments

Les sentiments sont une source d'information
qui nous indiquent si nos besoins sont satisfaits ou non

Lorsque nos besoins NE
sont PAS satisfaits

Anxiété . Stress
Colère . Frustration
Découragement . Tristesse
Fatigue . Ennui

Lorsque nos besoins
SONT satisfaits

Joie . Enthousiasme
Motivation . Plaisir
Contentement . Soulagement
Fierté . Vitalité

SPIRALIS

SPIRALIS

Les quatre chaises

Réactif

Pensées en
« Bien ou Mal », « Tort ou Raison »

Constructif

Conscience des besoins

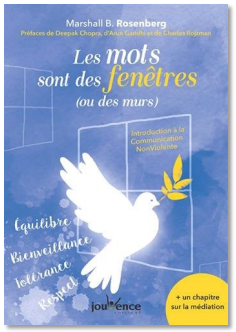
Choisir sa réaction

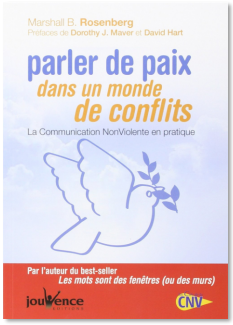
1	2	3	4
Se défendre / Contre-attaquer	**Culpabiliser**	**Empathie pour soi**	**Empathie pour l'autre**
Je tourne mon attention contre l'autre, je lui donne tort, j'ai raison. Je le blâme, le critique, le condamne ou je me justifie… Ceci entraîne : de la colère.	Je tourne mon attention contre moi, je donne raison à l'autre (même si ce n'est qu'un peu) : je me blâme, me critique, me condamne… Je plonge dans le vortex binaire. Ceci entraîne : de la honte, de la culpabilité, de la dépression.	Je tourne mon attention vers ce qui est vivant pour moi. J'exprime sincèrement ce que je vis, en exprimant : ce que j'observe + ce que je ressens + ce à quoi j'aspire, en terminant avec une demande pour vérifier si la communication passe bien entre moi et l'autre. Ceci entraîne : de la clarté, de la compréhension, de la bienveillance.	Je tourne mon attention vers ce qui est vivant pour l'autre. J'écoute l'autre personne avec empathie, je tente de deviner les sentiments et les besoins derrière son expression ou son geste (en silence ou en offrant des reflets). Ceci entraîne : de la connexion, de la considération.

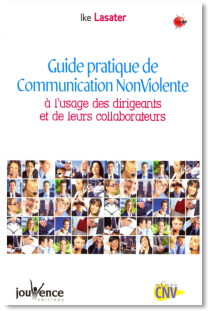
SPIRALIS

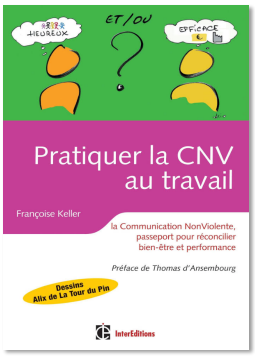
Ressources

- Formation de tous niveaux et en organisations: spiralis.ca
- *Center for Nonviolent Communication:* cnvc.org
- YouTube « Marshall Rosenberg »









SPIRALIS

SPIRALIS

Formation en Dialogue Authentique

- **Développement personnel et professionnel**
- **Parentalité consciente et bienveillante**
- **Remise en forme de couple**
- **Équipes, organisations (culture de feedback, gestion du stress)**

Coaching individuel et de groupe

Toute l'information sur les opportunités de développement avec nous:
spiralis.ca / info@spiralis.ca

Valérie Lanctôt-Bédard, *LL.M., PCC, Méd.Ac.IMAQ*
Associée, Directrice pédagogique, Certificatrice CNVC
Formatrice et Coach en Dialogue Authentique (CNV), Médiateure