

<b>Date</b>	5 décembre 2023
<b>Intervenante</b>	M Rock El Achy
<b>Sujet</b>	<b>La communication positive et efficace</b>

« Les gens oublieront ce que vous avez dit,  
 les gens oublieront ce que vous avez fait,  
 mais les gens n'oublieront jamais ce que vous leur avez fait ressentir ».

Maya Angelou

## Axe 1 : La communication positive...en quelques mots

**Avant de définir la communication positive, il est bon de cerner la communication négative.**

### La communication négative...

- Elle peut-être passive, les individus ne parvenant pas à exprimer leurs pensées ou apparaissant anxieux ou mal à l'aise.
- Elle peut être agressive, l'exemple de quelqu'un qui interrompt constamment les autres ou a tendance à être bruyant et autoritaire.

### La communication positive...

Une communication positive ne signifie pas être trop optimiste ou heureux tout le temps. C'est un concept basé sur la psychologie positive qui se concentre sur le bien-être individuel et sociétal.

- facilite la confiance et la collaboration en encourageant l'empathie et le respect.
- permet de s'affirmer, d'exprimer des idées et des opinions avec transparence tout en respectant les autres.
- permet de transmettre notre message d'une manière qui laisse la liberté à l'autre de l'accueillir ou non.

### La communication efficace...

- C'est une communication qui nous permet de transmettre notre message de manière à ce que l'autre entende et comprenne exactement ce que nous avons voulu traduire et (ré)agisse effectivement et conformément à l'action/réaction que l'on voulait susciter en lui.

La communication positive n'est pas un mode naturel de comportement humain, mais elle est considérée comme un art et nécessite un effort conscient. Selon **l'université de Volgograd (Russie)**.

### La communication positive et efficace ...

- est une interaction basée sur une attitude agréable, visant à une compréhension mutuelle et satisfaisante entre les personnes,
- est constructive, efficace, solidaire et **teintée de bonnes émotions**.
- est basée sur l'intentionnalité, **l'assertivité**, l'écoute empathique et le soutien.
- est acceptante, favorable (a un bon effet), encourageante, constructive et qu'elle favorise le développement.

La démarche assertive repose sur donner ses opinions tout en respectant le point de vue de son interlocuteur. Cette approche de communication est le juste milieu entre l'intérêt de la personne et la volonté d'entretenir la relation.

Il est important d'avoir le courage de marquer son désaccord, sans toutefois heurter l'autre. S'effacer devant l'autre n'en est pas l'objectif, mais d'éviter les conflits.

Il n'est pas essentiel de vouloir changer la personnalité d'autrui et forcer les autres à respecter ses opinions. La technique de l'assertivité recommande plutôt l'amélioration de la manière dont on aborde le sujet.

## La communication non-violente (CNV)

La girafe, c'est la personne qui maîtrise la communication non-violente. Le chacal, c'est l'animal qui symbolise la violence « ordinaire » présente dans les situations de communication. L'apprentissage de la CNV consiste donc à passer d'une communication « chacal » à une communication « girafe ».

### Marshall Rosenberg, le créateur de la Communication Non-violente

La girafe écoute et exprime ses sentiments, fait des demandes et donne de l'empathie. Elle sait s'affirmer. Elle le fait avec honnêteté.

Emblème de la violence, le chacal est dans le jeu de pouvoir. Il étiquette, juge, classe, diagnostique et pose des exigences. Il contrôle les autres en jouant sur leurs sentiments de culpabilité.

- Toute communication « Chacal » née d'un besoin non-assouvi.
- Tout Chacal cherche une oreille girafe.
- Toute personne a les deux possibilités et les deux attitudes, elle choisit quoi mettre en avant.

### Ces 4 chacals ont pour point commun, de mettre toute l'attention sur ce qui ne va pas chez l'autre.

- Quand je les reçois (sans être empathique), ils entraînent en moi des réactions de fermeture, de défense, de résistance qui me coupent de mon élan naturel de contribuer pour l'autre.
- Quand je les prononce en les croyant, mon attention est hors de moi, ce qui entrave ma capacité à prendre la responsabilité de mes pensées, de mes ressentis, de mes actes, diminuant ma connexion à moi.
- Source : <https://apprentie-girafe.com>



La **Communication Non-Violente** (CNV) est un outil qui permet de s'assurer d'exprimer notre message de la manière la plus claire qu'il soit.

Les 4 étapes sont les suivantes :

- 1- Exprimer les faits de manière objective.
- 2- Faire part de ses émotions (Joie, tristesse, colère, peur).
- 3- Énoncer son besoin,
- 4- et faire une demande à son interlocuteur.

## Axe 2 : La communication positive...en quelques attitudes

Constructive, encourageante et solidaire – voilà ce qu'est la communication positive.

La communication positive est une communication qui crée un impact favorable sur nous-mêmes et sur les autres. Elle est fondée sur l'empathie, l'écoute, l'attention et le soutien.

<https://formation.lefebvre-dalloz.fr/dossier/communication/communicationpositive#:~:text=Elle%20consiste%20notamment%20%C3%A0%20formuler,un%20%C3%A9tat%20d'esprit%20positif.>

Plus qu'un comportement observable, il s'agit d'une attitude qui regroupe des comportements et l'ensemble des processus émotionnels et cognitifs conscients et inconscients qui les sous-tendent.

Ces 7 attitudes, principes clefs d'une communication positive et efficace sont :

- ① **L'assertivité** : pour réussir à délivrer le message de manière affirmée et confiante tout en restant ouvert à d'autres perspectives et respectueux de l'autre.
- ② **L'authenticité** : exprimer ses valeurs et ses principes, ses émotions et ses pensées de manière honnête et responsable.
- ③ **L'ouverture d'esprit** : être suffisamment ouvert à d'autres préoccupations et opinions que les siennes pour pouvoir les intégrer et enrichir sa pensée.
- ④ **L'empathie** : se mettre à la place de l'autre permet de le comprendre et de créer une connexion plus profonde qui lui donne le sentiment qu'on lui veut du bien.
- ⑤ **La curiosité** : ne pas être intéressant ... mais INTÉRESSÉ. Une communication puissante n'est possible que lorsque l'on désire réellement entendre ce que pensent et ressentent les autres.
- ⑥ **La clarté** : Ce n'est pas ce que tu VEUX dire qui est important, mais ce qui est entendu et compris par l'autre.
- ⑦ **L'écoute** : Communiquer, c'est échanger : parler, créer les conditions pour que l'autre parle aussi et écouter ce qu'il dit.

### A quoi sert la communication positive et efficace ?

L'utilité de la communication positive et efficace suppose un temps de réflexion avant la prise de parole et n'admet aucune impulsivité.

La communication positive en entreprise crée un environnement propice à la bonne entente et favorise un **état d'esprit positif**, une bonne capacité d'adaptation, une meilleure faculté d'écoute et des relations saines et pleines d'empathie.



Et parfois, il faut savoir se taire...

*merci*

Sources :

- **Les six clés de la communication positive.** Julien C. Mirivel. Greater Good Science Center Magazine. April 27, 2021. [https://greatergood.berkeley.edu/article/item/the\\_six\\_keys\\_to\\_positive\\_communication](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/the_six_keys_to_positive_communication)
- **Pourquoi un simple acte de bonté n'est pas aussi simple qu'il y paraît : sous-estimer l'impact positif de nos compliments sur les autres.** Erica J. Boothby, Vannesa K. Bohn. Pubmed. August 28, 2020. Doi. <https://doi.org/10.1177/0146167220949003>
- **Communication positive : définition et caractéristiques constitutives.** Leontovich Olga. Department of Intercultural Communication and Translation, Volgograd State Socio-Pedagogical. Doi: <http://dx.doi.org/10.15688/jvolsu2.2014.5.16>. <https://valeursetvaleur.medium.com/communication-non-violente-%C3%AAtes-vous-chacal-ou-girafe>