

# Les messages

# Les états d'acceptation

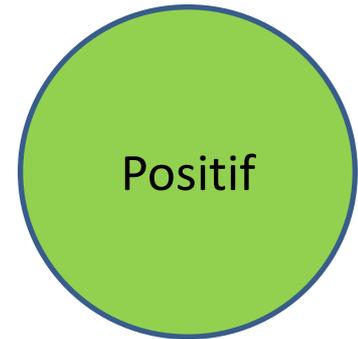
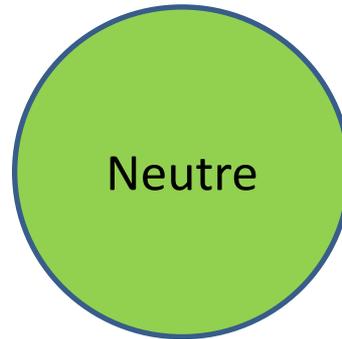
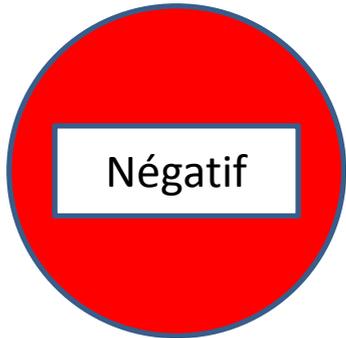
Inacceptation  
à la communication

Acceptation  
à la communication

États

États

États



**Ecoute Active et empathie**

**Ecoute Active ou messages**

# Messages selon T. Gordon

- **Qu'est-ce qu'un message en communication ?**
- **Le message constatation**
- **Le message affirmation**
- **Le message « je »**
- **Le message « tu »**
- **Le message confrontation**

Un **message** consiste à faire passer une information entre un émetteur et un récepteur, c'est à dire entre une personne qui souhaite expliquer quelque chose à une autre personne ou convaincre

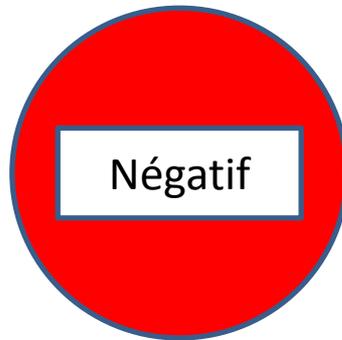
# Les objectifs du message

- Expliquer
- Convaincre
- Recadrer

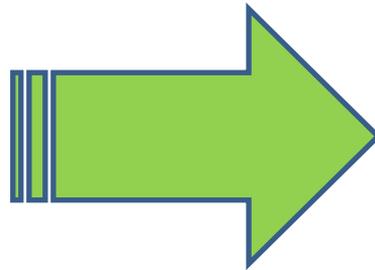
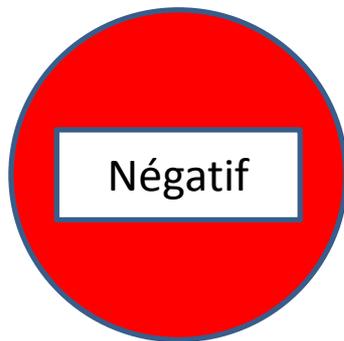
# **Le message Constatation**

C'est l'observation de quelque chose d'indiscutable, qui est démontrable...

Le message constatation est le seul message ou la  
personne peut être :

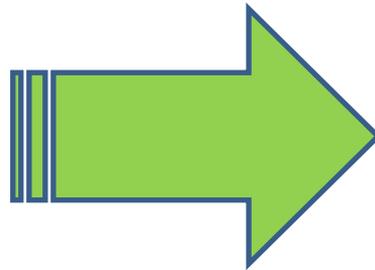
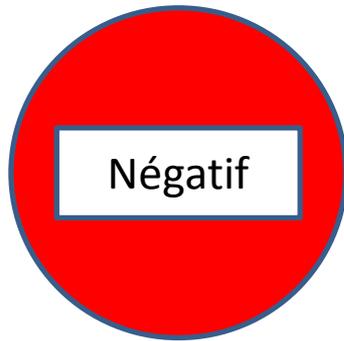


Un **message « tu »** est un message qui tient compte des croyances du récepteur mais ne prend pas en compte celles de l'émetteur.



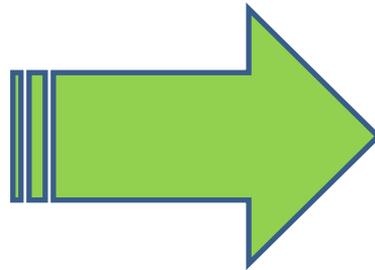
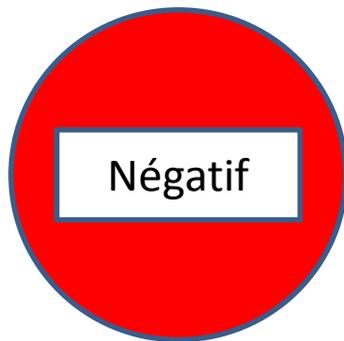
**Ecoute Active**  
avant ce message afin  
d'obtenir un état  
d'acceptation

**Un message affirmation** est un message qui est issu de croyances fortes de la part de l'émetteur.  
On peut le nommer aussi argument.



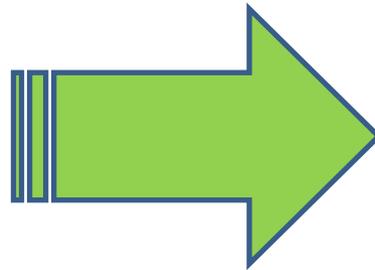
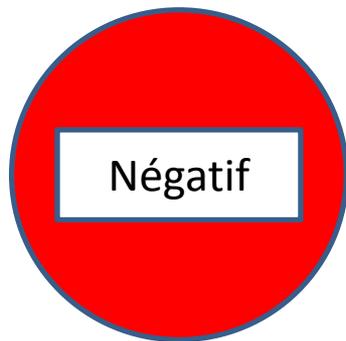
**Ecoute Active**  
avant ce message afin  
d'obtenir un état  
d'acceptation

Un **message « je »** est un message qui ne tient compte pas des croyances du récepteur ni de celles de l'émetteur. C'est une affirmation. La phrase est constituée par le sujet « je ».



**Ecoute Active**  
avant ce message afin  
d'obtenir un état  
d'acceptation

**Le message confrontation** est un message qui est fait de **je** et de **tu**, il tient compte des croyances du récepteur et de l'émetteur.



**Ecoute Active**  
avant ce message afin  
d'obtenir un état  
d'acceptation

# Communication Non Volante

Communiquer en disant les choses de manière différente, acceptable et non violente. Une autre manière d'obtenir les états d'acceptation

# Les 4 étapes du processus CNV

## Exprimer

## Ecouter

### MOI

Prêter attention et exprimer avec clarté  
ce qui se passe en moi,  
sans jugement, ni reproche

### L'AUTRE

Accueillir avec empathie  
ce que l'autre dit, vit,  
sans entendre ni critique ni reproche

## OBSERVATION

1. Quel événement déclenche  
l'envie de m'exprimer ?

*Lorsque je vois, j'entends, j'observe ...  
Lorsque je me souviens avoir vu,  
avoir entendu, avoir observé ...*

1. Quel événement déclenche  
son envie de s'exprimer ?

*Lorsque tu vois, tu entends, tu observes ...  
Lorsque tu te souviens avoir vu, entendu,  
observé ...*

## SENTIMENT

2. Quels émotions, sentiments  
sont éveillés en moi ?

*... je me sens ...*

2. Quels émotions, sentiments  
sont éveillés en lui ?

*... est-ce que tu te sens ... ?*

## BESOIN

3. Quels besoins génèrent ces  
sentiments ?

*... parce que j'ai besoin de ...*

3. Quels besoins génèrent ces  
sentiments ?

*... parce que tu as besoin de ... ?*

## DEMANDE

4. Quelles actions spécifiques je souhaite  
voir accomplir maintenant ?

*(par moi-même ou par l'autre)  
Que faire maintenant  
pour améliorer mon bien-être ?  
... et maintenant, est-ce que tu serais*

4. Quelles actions spécifiques souhaite-t-  
il voir accomplir maintenant ?

*(par lui-même ou par moi)  
Que faire maintenant  
pour améliorer ton bien-être ?  
... est-ce que tu aimerais que ... ?*

# La régulation

La régulation consiste à laisser s'exprimer une personne sans la juger.

L. Nécessite un état d'acceptation de l'écouter, une mise entre parenthèse de ses propres croyances.

L'écoute active est un des moyens très efficace pour la régulation.

Le but est d'aider à l'expression des sentiments, du ressenti, des croyances et des besoins.

Le décollage de timbres

# Décollage de timbres

- Les timbres
- Être OK
- Etat d'acceptation
- Le décollage ou dire à l'autre

# Recadrage

Le concept du recadrage existait avant la PNL avec notamment les thérapeutes qui ont servi de modèles : [Virginia Satir](#), [Fritz Perls](#) et [Milton Erickson](#).

Le recadrage est une occasion présentée de « considérer un autre point de vue » et par là même de donner un autre sens à l'expérience vécue. Le sens de l'expérience étant changé, les réactions seront modifiées tant du point de vue des pensées que de celui du comportement.

Le recadrage peut porter sur les présupposés, sur le contexte, ou sur les valeurs.

# Le recadrage en six étapes

Le recadrage en six étapes ou en six pas est un protocole utilisé pour aider une personne à trouver au fond d'elle-même une solution lorsqu'elle « balance » entre deux attitudes ou deux comportements apparemment inconciliables. La démarche consiste d'abord à lui faire prendre conscience de l'intention positive sous-jacente à chacune des options. Ensuite on l'amène à imaginer ou à créer une solution qui la satisfasse pleinement. Une dernière étape consiste à vérifier avec la personne que la solution envisagée est compatible avec ses choix personnels et ses valeurs.

# Les objections

Ce que l'on oppose à une proposition

Argument opposé à une affirmation pour la réfuter

Raison que l'on oppose à une initiative, à une décision ou à une demande pour la repousser.

S'opposer à ce que soit prise en compte une question ou une argumentation de la partie adverse.

Si l'objection est vraie elle est faite de croyances contraires.

On lève une objection afin de résoudre un problème de communication quand une personne émet une objection ou n'est pas d'accord.

Mais il faut vérifier si elle est vraie ou sincère... Elle peut fautive, c'est-à-dire que les croyances ne sont pas sincères.

# Le processus pour lever une objection

Lever une objection c'est ne pas répondre directement à une objection afin :

- d'éviter un conflit
- de trouver un terrain d'entente
- de comprendre la problématique

# Objection

Reformulation de l'objection

## Confirmation de l'objection

Ecoute active

## Découverte de l'objection

### Non sincère

Ecoute active pour découvrir pourquoi cette fausse objection

### Sincère

Ecoute active pour découvrir les fondements de cette objection

### Non fondée

On recadre positivement

### Fondée

On accepte l'objection, on fait de l'Ecoute active pour découvrir les fondements de cette objection