



# PLAN DE FORMATION

## COMMUNICATION CONSCIENTE

Selon l'approche de *Marshall B. Rosenberg* en  
**COMMUNICATION NonViolente**

P a r

**Robert Bouchard et Marcelle Bélanger**

Le Groupe Conscientia inc.  
30, av. St-Denis  
Québec (Québec) G1R 4B6  
[www.groupeconscientia.com](http://www.groupeconscientia.com)  
☎ 418.694-4096

---

# Présentation générale

La communication est au cœur de notre quotidien. Elle l'est davantage au 21<sup>e</sup> siècle où tout est complexe et particulièrement lorsque apparaît l'obligation de réussir sa vie tant personnelle que professionnelle. Comment maîtriser cette obligation et maintenir le plaisir ? Dans ce contexte, existe-t-il un modèle de communication qui puisse être utile ?

Au cours de l'histoire humaine, la signification du terme « communication » a fait du chemin. Dans la Grèce antique, le talent de communicateur était assimilé à l'art de bien parler. Avec le 20<sup>e</sup> siècle, naît le souci d'analyser scientifiquement ce qui se passe entre deux individus lorsque l'un parle, que l'autre écoute et qu'entre eux passe un message. C'est à cette époque que l'on précise le schéma désormais célèbre de l'émetteur et du récepteur entre lesquels s'établit un certain nombre de parasites qui gênent le passage d'une communication linéaire. Comment ne pas être séduit par ce schéma où toute la communication est l'œuvre d'un émetteur génial qui sait éviter les distorsions dans son message, tandis que toute communication ratée est le plus souvent imputée à la maladresse du récepteur ?

Depuis les travaux de Carl Rogers, la communication n'est plus seulement un acte linéaire. Elle devient un échange et même une recherche de rapprochement entre deux individus, c'est-à-dire deux systèmes complexes ouverts. Marshall Rosenberg, élève de Carl Rogers, nous propose quant à lui un processus simple et efficace d'une communication relationnelle qu'il nomme « *communication non violente* » que nous appellerons à notre manière « communication consciente ». Un modèle qui nous engage à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et dont 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.

Ce processus suscite la qualité d'écoute, le respect et l'empathie. Il fait naître un courant de générosité réciproque qui nous apprend à briser les schémas de pensée menant à l'échec, à la colère ou à la dépression, et qui contribue à établir et à réaliser nos intentions de réussite.

Dans une perspective de réussite personnelle et professionnelle, comment entrer en relation avec l'autre et créer ce lien qui « touche », « retient » et « mobilise » dans cette voie ? Le modèle de communication consciente que nous proposons permet de répondre à cette question.

---

## Objectifs généraux

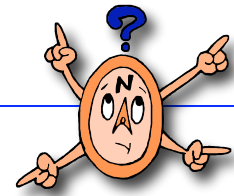
- S’initier au processus de la communication consciente en découvrant la communication non violente selon l’approche de Marshall B. Rosenberg.
- Explorer un mode de communication stimulant et créatif.
- Prendre conscience des fondements de ses réactions.
- En s’appuyant sur les dernières découvertes en neuroscience sur l’intelligence émotionnelle (Damasio et Goleman, 2003), apprendre à déterminer ce qui, dans la communication, entraîne un enrichissement des relations et ce qui, au contraire, provoque des tensions, de la résistance et même la violence :
  - comment faire face à une personne agressive (collègue, supérieur hiérarchique, etc.) sans se laisser démonter et utiliser cette occasion pour améliorer la relation avec cette personne;
  - comment transformer les non-dits et redonner à la frustration son sens constructif pour des dénouements s’appuyant sur l’écoute, dans un esprit de coopération.

---

## Objectifs spécifiques

- Développer clarté et cohérence par rapport à ce que nous vivons, à ce que nous voulons et à ce que nous disons.
- Exercer l’affirmation de soi et la compréhension de l’autre : pouvoir donner à soi-même et aux autres des rétroactions et des appréciations, et augmenter notre capacité à les recevoir.
- Développer une écoute empathique pour entendre les sentiments et les besoins de l’autre, quel que soit le message qu’il exprime.
- Permettre au participant de transférer les apprentissages et les expérimentations du processus de communication consciente, sans pour autant que l’autre y perçoive une technique de plus.

# Contenu



## Jour 1

### Introduction

avant-midi

- Accueil mutuel
  - Présentation de l'atelier
  - Les attentes (objectifs)
  - L'intention du processus : « prendre soin de soi et de l'autre »
  - Le sens de la communication consciente
  - Pour comprendre et toucher l'attention : où logent raison et émotion, savoir-faire et savoir-être, savoir-dire ?
  - Qui pense ?
- Les appellations
  - Les principes et les fondements de la communication consciente
  - Métaphore : le magicien et le pauvre
  - Le mieux-être et l'assertivité
  - L'histoire du mot « communiquer »
  - Les dernières découvertes en neuroscience et le développement de l'intelligence émotionnelle
  - Comptabiliser les pensées pour comprendre la prémices du processus : l'empathie

### Le processus

après-midi

- Comprendre le processus dans sa globalité
  - Comprendre les quatre étapes
  - Étape n° 1 : **L'OBSERVATION**
  - Étape n° 2 : **LES SENTIMENTS**
    1. L'intérêt de les reconnaître
    2. Développer un vocabulaire affectif
    3. Distinguer sentiments et pensées
    4. La confusion au sujet de « sentir »
  - Étape n° 3 : **LES BESOINS**
    1. Derrière chaque sentiment il y a un besoin
    2. La responsabilisation
  - Une conversation difficile
- Six mots
  - Observation, sentiments, besoins et demande
  - Première étape qui consiste à séparer l'observation de l'évaluation, du jugement et de l'interprétation
  - Deuxième étape qui consiste à reconnaître les sentiments
    - **Exercice**
  - Troisième étape qui consiste à établir l'origine de nos sentiments
    - **Exercice**
    - L'exercice de la colonne de gauche pour saisir le processus dans sa globalité

---

## Jour 2

---

avant-midi

- Retour sur le jour 1
  - La conscience de l'attention → La conscience de soi à l'œuvre
  - L'intention → Qu'est-ce que je veux vraiment et sincèrement ?
  - Les quatre façons d'accueillir un message négatif
  - Étape n° 4 : **LA DEMANDE**
    - 1. Distinguer demande et exigence
    - 2. Les types de demande
    - 3. L'audace et la demande
- Quatrième étape qui consiste à demander « qu'est-ce que je veux réellement maintenant ? »
- **Exercice**
- « *Aquarium 1* »
- **Exercice d'observation/action**

---

## Intégration

---

après-midi

- Expérimenter la communication consciente au quotidien
- Les besoins/valeurs
- **Exercice**
- « *Aquarium 2* »
- Conscience et sens
- Ce qui entraîne une action de ma part.
- **Exercice**
- Évaluation de la formation

---

## Approche pédagogique

L'intégration des concepts théoriques (40 %) se fera en travaillant sur des situations concrètes proposées par les formateurs (60 %). Sur la base d'une pédagogie constructiviste, les participants seront amenés, par des situations concrètes, des défis collectifs et des dialogues, à autoévaluer leur compétence relationnelle (savoir-faire et savoir-être) dans le contexte d'une communication. Ils pourront choisir de la dépasser en atteignant un nouveau seuil de conscience<sup>1</sup> de cette habileté dans leur milieu personnel ou professionnel.

---

## Bibliographie

- BGÉZO Bernard E., *Agressivité et violences au travail – Comment y faire face ?* ESF éditeur, 2000
- DAMASIO Antonio. *Spinoza avait raison*, Éditions Odile Jacob sciences, 2003.
- D'ANSEBOURG Thomas, *Être heureux, cela n'est pas nécessairement confortable*, Éditions de l'homme, 2004
- D'ANSEBOURG Thomas, *Cessez d'être gentil soyez vrai*, Éditions de l'homme, 2001
- D'ORNANO Joseph-Antoine, *Essai sur l'origine de la violence*, François-Xavier de Guibert, 2003
- DIDIERJEAN-JOUEAU Claude-Suzanne, *Pour une parentalité sans violence*, Éditions Jouvence, 2002
- FAURE Jean-Philippe, *Éduquer sans punitions ni récompenses*, Jouvence, 2005
- FAURE Jean-Philippe et GIRARDET Céline, *L'empathie, le pouvoir de l'accueil – Au cœur de la communication non violente*, Jouvence, 2003
- GOLEMAN Daniel, BOYATZIS Richard et MCKEE Annie. *L'intelligence émotionnelle au travail*, Éditions Village Mondial, 2002.
- LEU Lucy, *Manuel de communication NonViolente*, Éditions Jouvence, 2005
- MULLER Jean-Marie, *Le courage de la non violence*, Les Éditions du Relié, 2001
- MYERS Wayland, *Pratique de la communication non-violente*, Éditions Jouvence, 1999
- ROSENBERG Marshall, KLEIN Shari et GIBSON Neil, *Nous arriverons à nous entendre – suivi de – Qu'est-ce qui vous met en colère ?* Éditions Jouvence, 2005
- ROSENBERG Marshall, *Les mots sont des fenêtres ou des murs*, Éditions Jouvence, 2005
- ROSENBERG Marshall, *La communication non violente au quotidien*, Éditions Jouvence, 2003
- SERVAN-SCHREIBER, David. *Guérir*, Robert Laffont, 2003.
- VIDAL-GRAF Serge et Carolle, *La colère, cette émotion mal-aimée*, Éditions Jouvence, 2002
- YANKELOVICH D., *The Magic of Dialogue: Transforming Conflict into Cooperation*, Simon & Schuster, 1999

---

<sup>1</sup> « Ce qui fait peut-être défaut, c'est la compréhension que les exigences du travail... ne nécessitent pas l'introduction de nouvelles habiletés mais l'atteinte d'un seuil de conscience »