

Les émotions pour améliorer sa qualité relationnelle et réduire les RPS



Emmanuelle Le Bris

Formatrice coach en qualité relationnelle

Et santé au travail

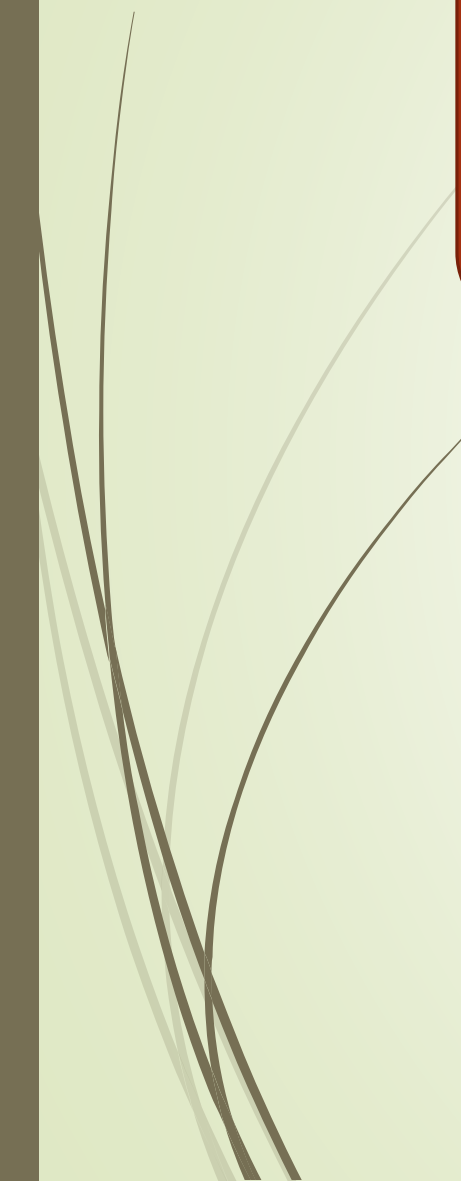




La
communication
non violente®

Le conflit
Dynamic
Profil®

au service de l'intelligence émotionnelle





Résultats de l'étude de sociologie de Lyon 2 : « comment aimez-vous qu'on vous parle? »

Contenu du message

- Clair
- Direct
- Simple
- Précis
- Concis
- Concret
-

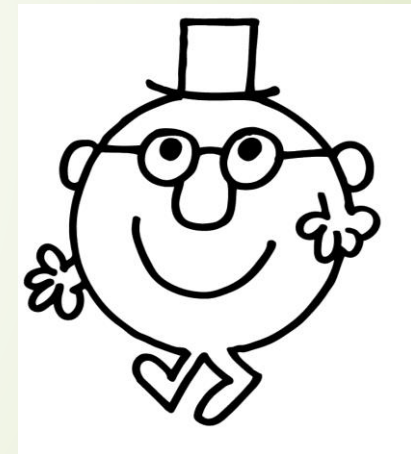


Résultats de l'étude de sociologie de Lyon 2 : « comment aimez-vous qu'on vous parle? »

Dans la manière

- poliment
- Calme
- Respect
- Humour
- Chaleur
- Honnêteté
- Transparence
- ...

Et comment vous parle-t-on en réalité?





La communication non violente et méthode OSBD



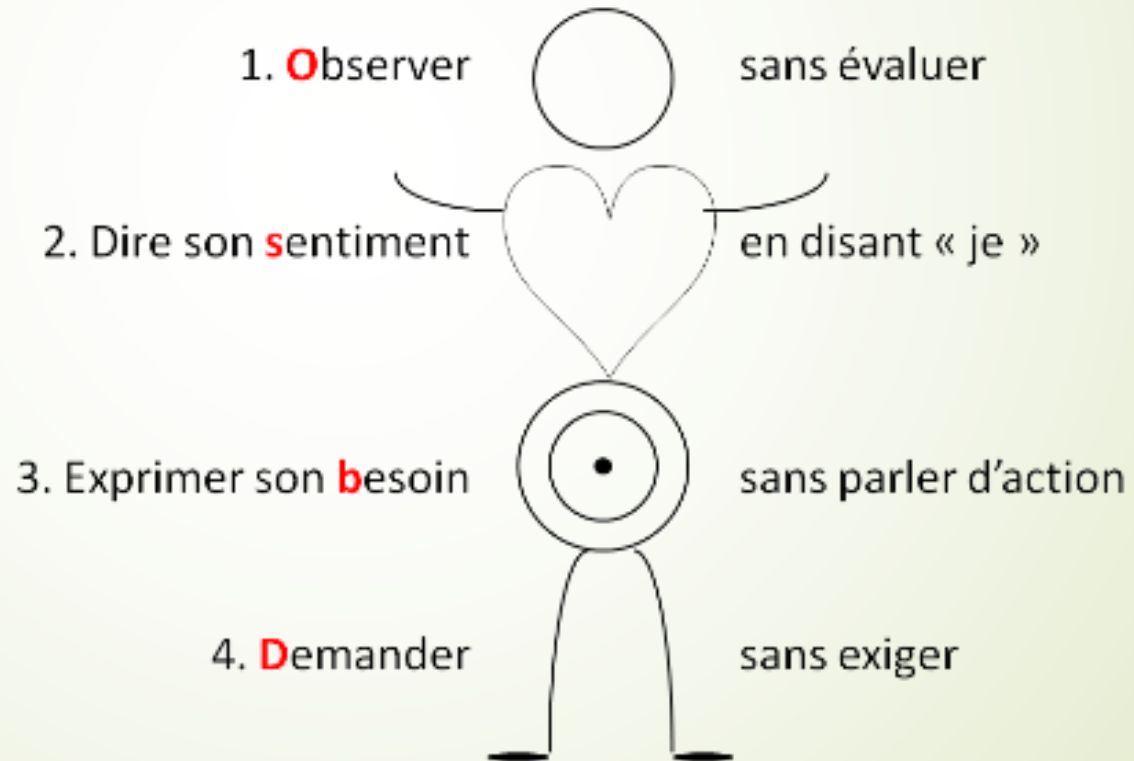
Un brin d'histoire

- Carl Rogers, Marshall B. Rozenberg, Thomas d'Ansembourg
 - Pour Marshall Rosenberg, le but de la CNV est de « **favoriser l'élan du coeur et nous relier à nous-mêmes et aux autres, laissant libre cours à notre bienveillance naturelle.** »
 - Savoir communiquer sans agresser l'autre tout en restant dans la sincérité
- 

Comment ça marche ?

En 4 étapes

Le bonhomme « O S B D »



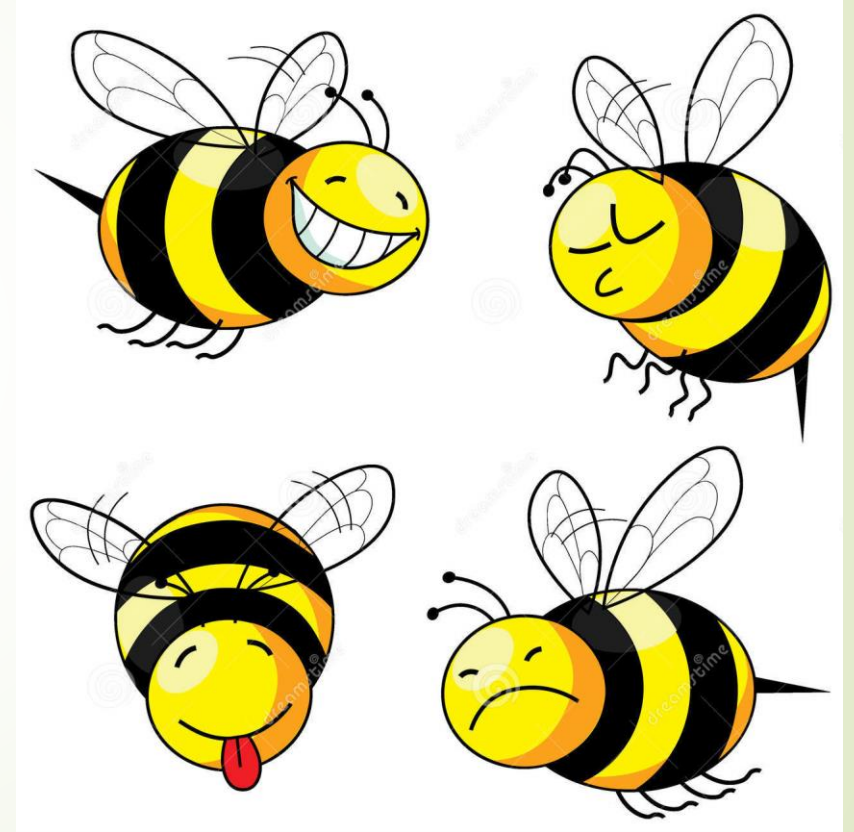
Observation

- Un fait précis, incontestable
- Ni une évaluation
- Ni un jugement
- Exemple



Sentiment, émotion

- Ce que l'on ressent avec le corps
- Ce qui se passe chez moi
- J'en parle avec le « je » et non le « tu »



Besoin

- Ce qui est important **pour moi**
- Mes valeurs
- Mon besoin



Demande

- Concrète
- Réaliste
- Positive
- Négociable
- Orientée vers l'avenir



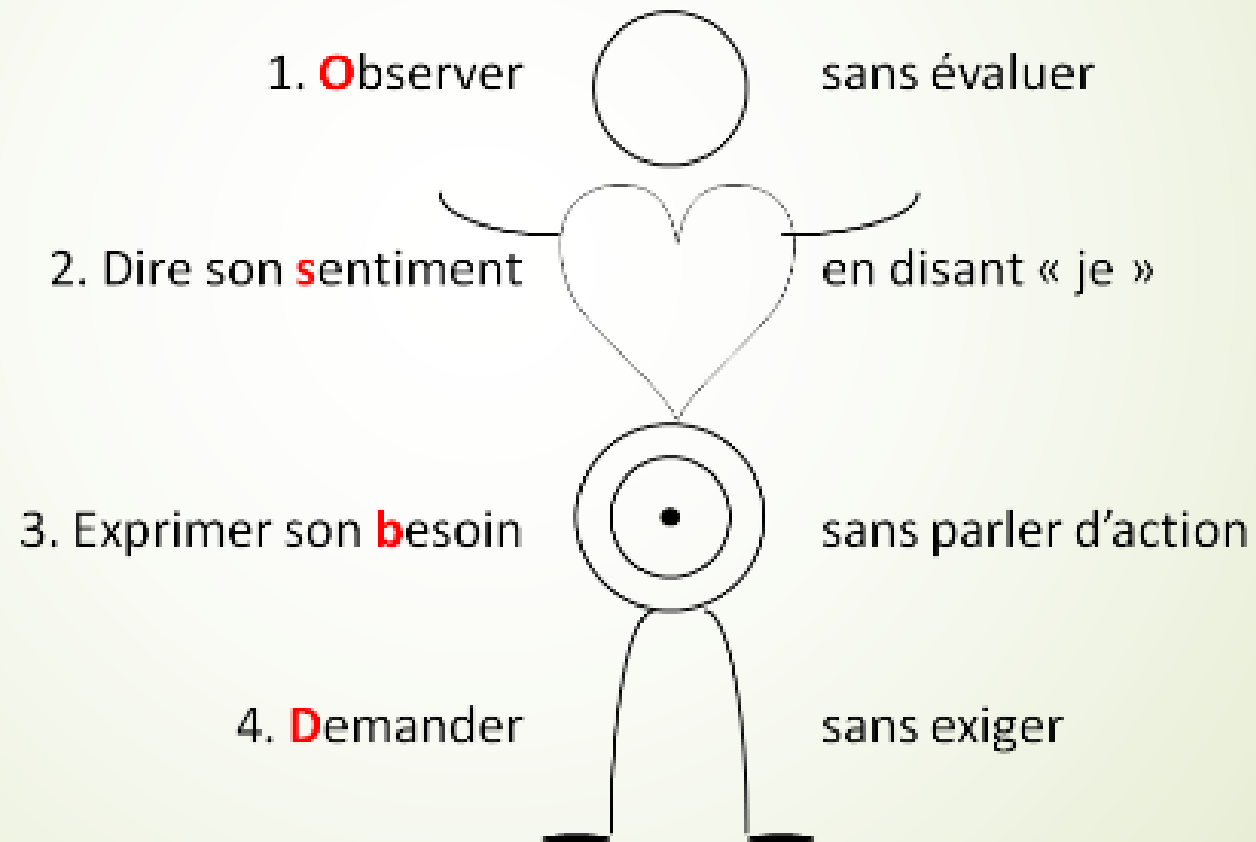


3 utilisations possibles

- **communiquer avec soi-même** pour clarifier ce qui se passe en soi (*auto-empathie*) ;
 - **communiquer vers l'autre** d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message ;
 - **recevoir un message de l'autre**, l'écouter d'une manière qui favorise le dialogue quelle que soit sa manière de s'exprimer.
- 

Et voilà!

Le bonhomme « O S B D »





La communication non violente,
un outil au service des managers
pour une meilleure communication
en prévention des RPS

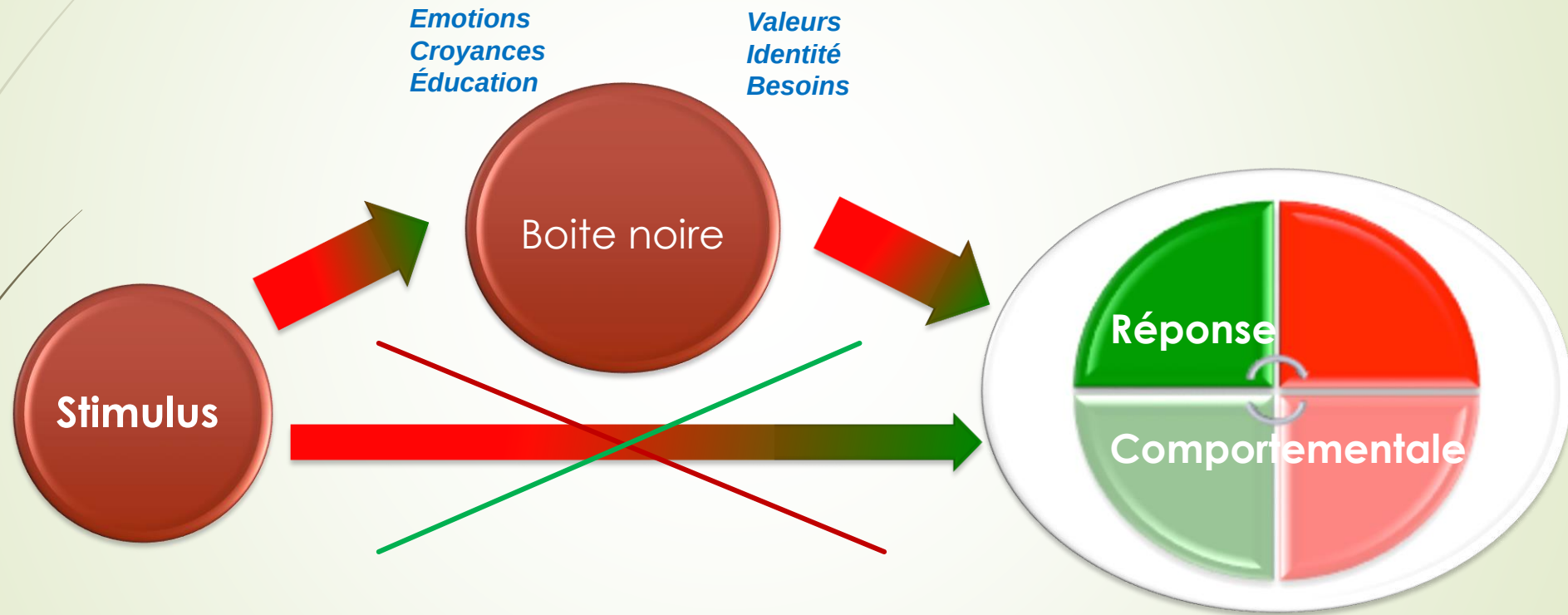


Le « conflict Dynamic Profil »

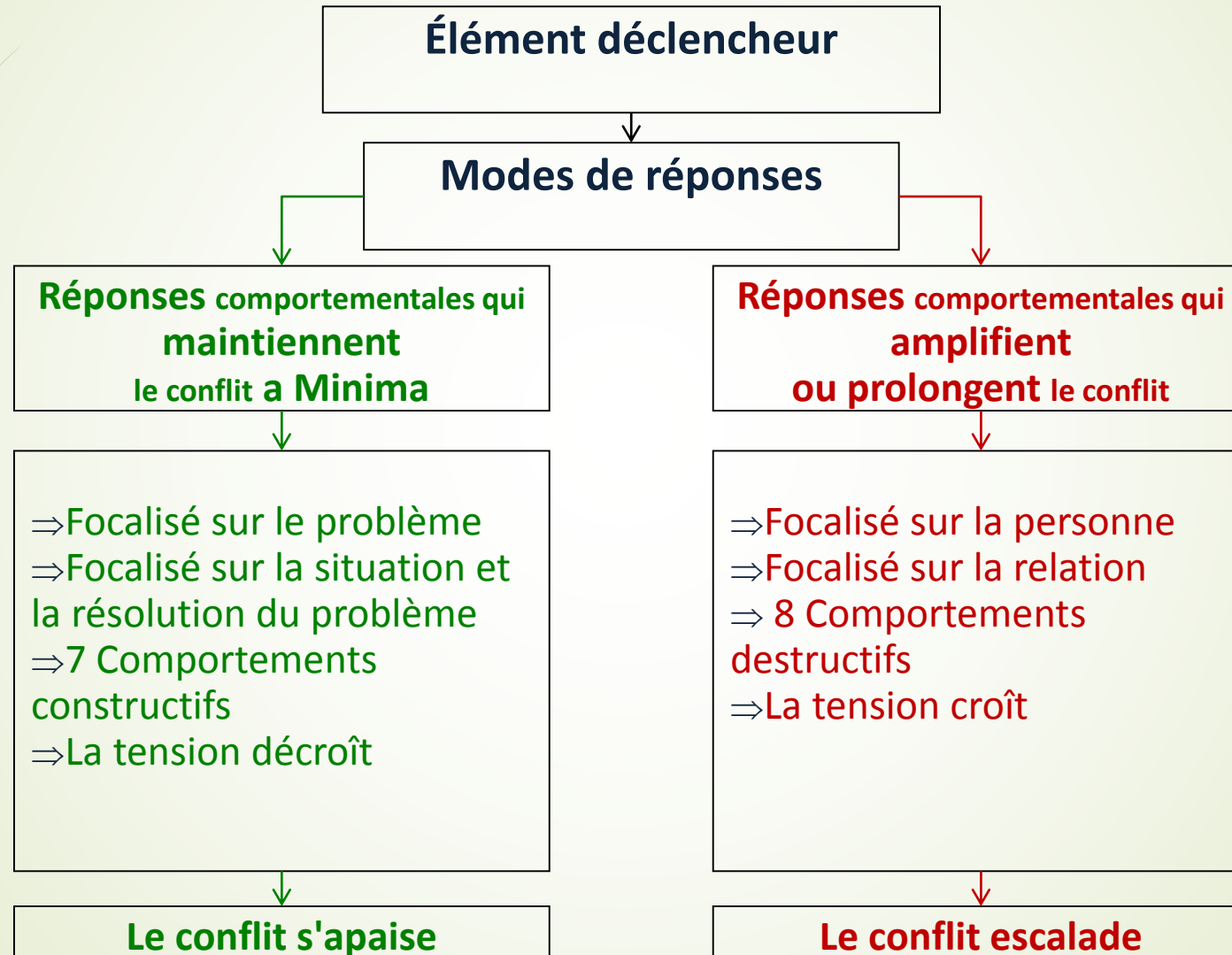


Comment réagissons-nous en cas
de situation difficile?

Proposition CDM....Une prise de conscience cognitivo-comportementale !



Dynamique du processus conflictuel



Les comportements déclencheurs (hot buttons)

Les **9 attitudes** créant le plus haut degré
de **réactions émotionnelles** et
d'**irritations** pour les individus



HOT BUTTONS (9)	
Non fiable	Perfectionniste
Insensible	Solitaire
Micro-manager	Indigne de confiance
Cassant	Egocentrique
Violent	

Boussole comportementale

CONSTRUCTIF

Se mettre à la place
de l'autre
Créer des solutions
**Exprimer ses
émotions**
Aller vers autrui

Analyser la
situation
Temporiser
Rester flexible

ACTIF

Gagner à tout prix
Vouloir se venger
Dévaloriser autrui
Montrer sa colère

PASSIF

Eviter autrui
Céder à autrui
**Cacher son
ressenti**
Se critiquer

DESTRUCTIF





Le CDP, un outil

- Qui nous incite à utiliser nos émotions
 - Qui nous donne des pistes d'amélioration comportementale
 - Un autre outil à notre service dans la prévention des RPS
- 