

Prendre en compte ma  
communication non verbale

Equi-coaching

Rěsурго  
L'ECOLE

# Compétences travaillées aujourd'hui

- Verbal / Non verbal
- Ecoute active, les niveaux d'écoute
- Assertivité
- Laisser faire / déléguer
- Lâcher prise
- Gestion de conflits : communication non violente

# Ordre du jour

- Point sur nos plans d'action...
- Introduction sur **le fonctionnement du cheval**
- **Exercices** avec les chevaux-debriefings

## DEJEUNER

- Ma communication non verbale
- Gestion de conflits - CNV
- Plan d'action personnel et auto-évaluation des acquis

# Mon plan d'action

Rěsурго  
L'ECOLE

Le cheval  
et la confiance  
partagée...

Rěsурго  
L'ECOLE

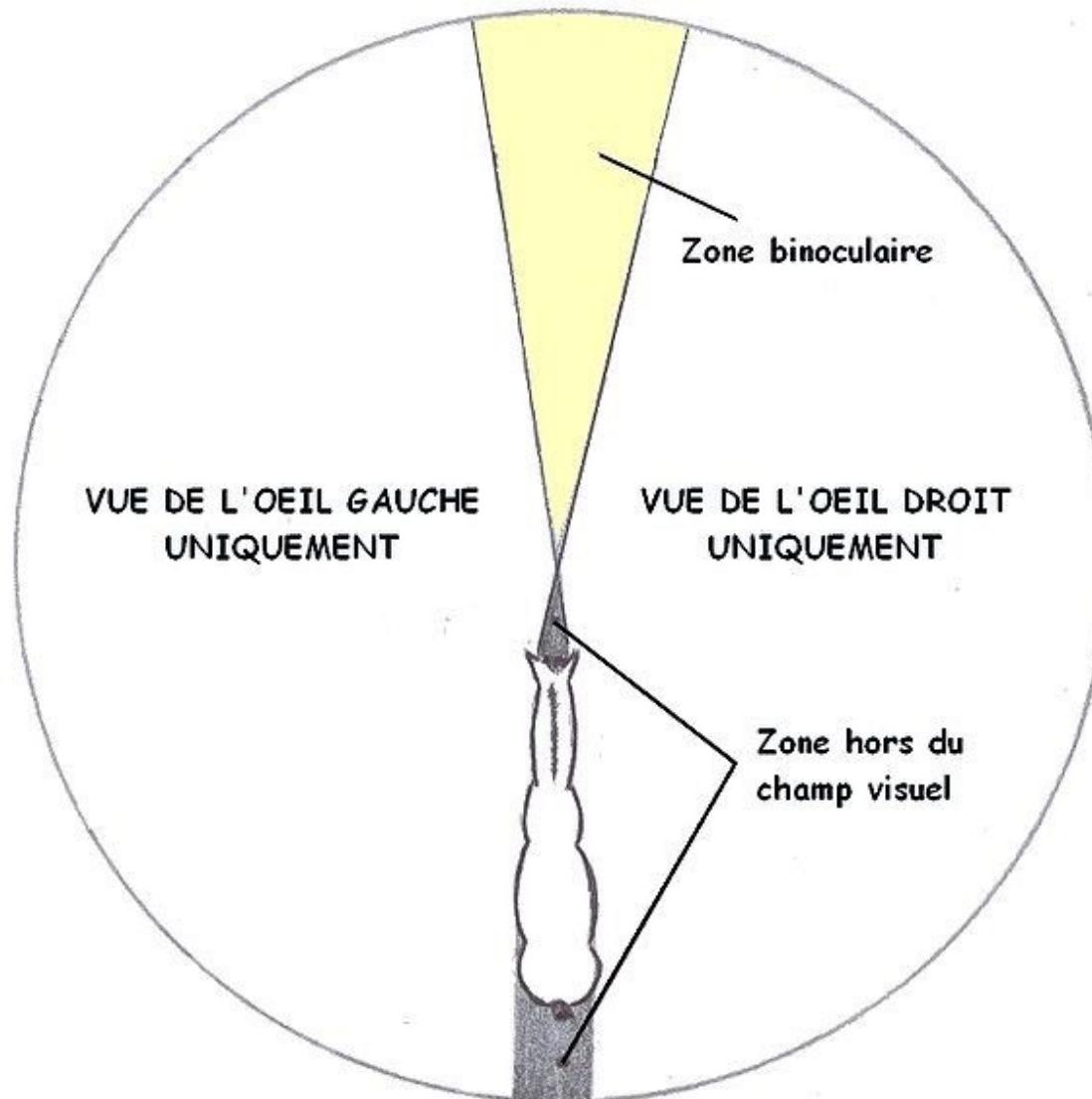


# Pourquoi le cheval...?

- Le cheval est un **partenaire** immédiatement disponible pour nous apprendre quelque chose de nous-mêmes
- Il nous permet d'oser et **d'expérimenter** une approche différente des relations entre individus



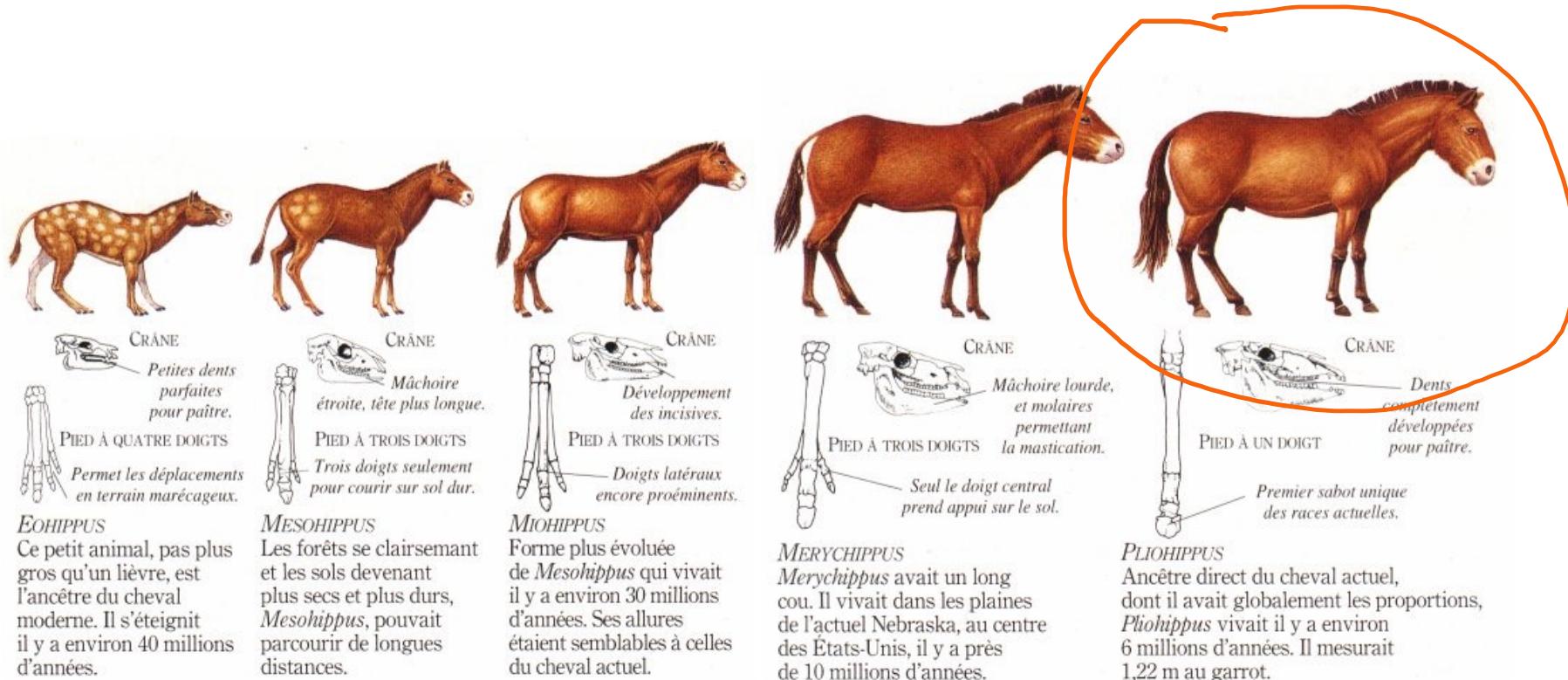
# Proie ou prédateur... ?



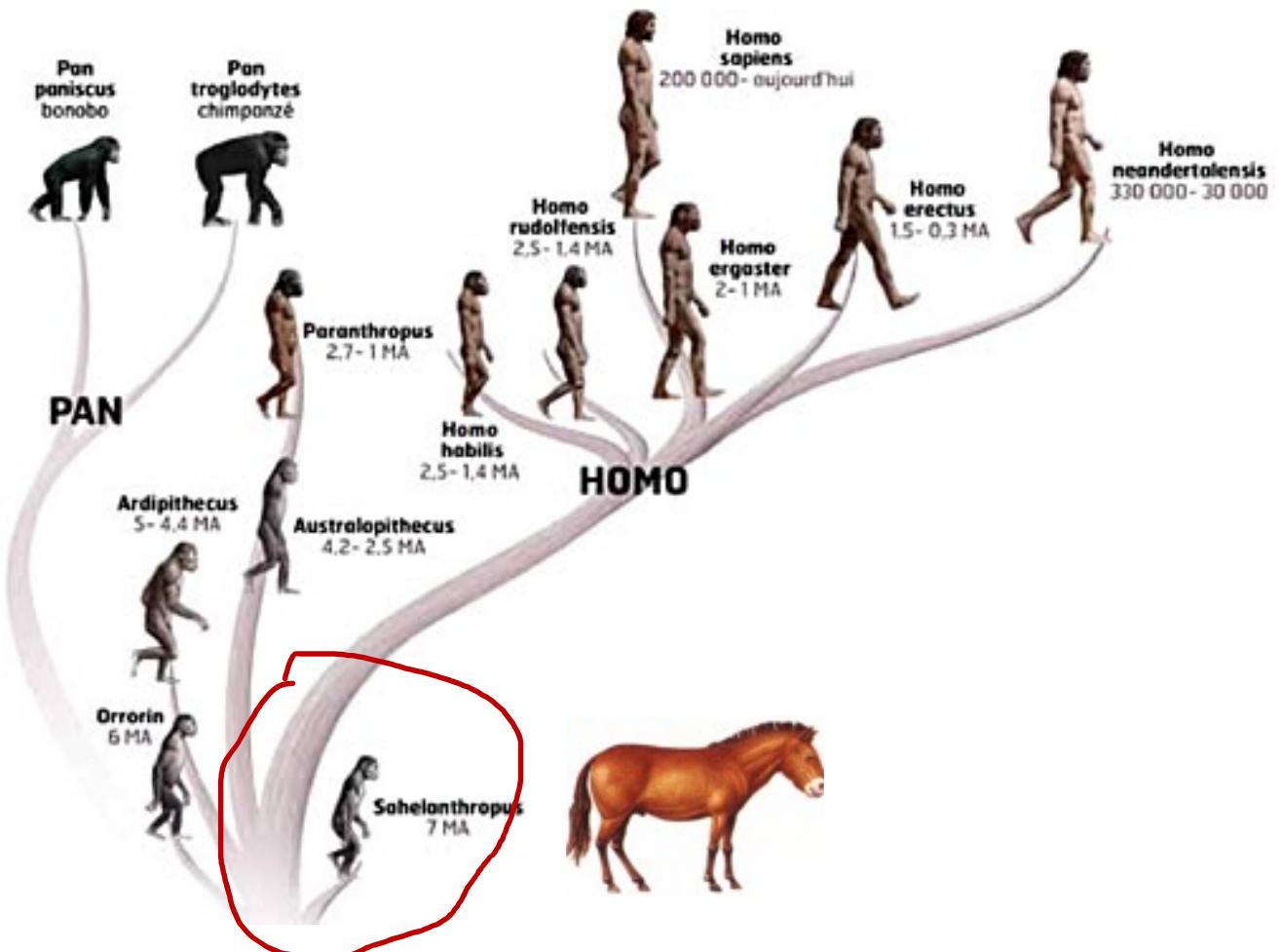
# Le monde du cheval...

- Point de vue du cheval : les chevaux sont des **experts** de la survie
- Et c'est un **mammifère** (comme nous !)
- Dans la chaîne alimentaire, les chevaux sont des **proies**

# Chronologie



# Comparons nos espèces...

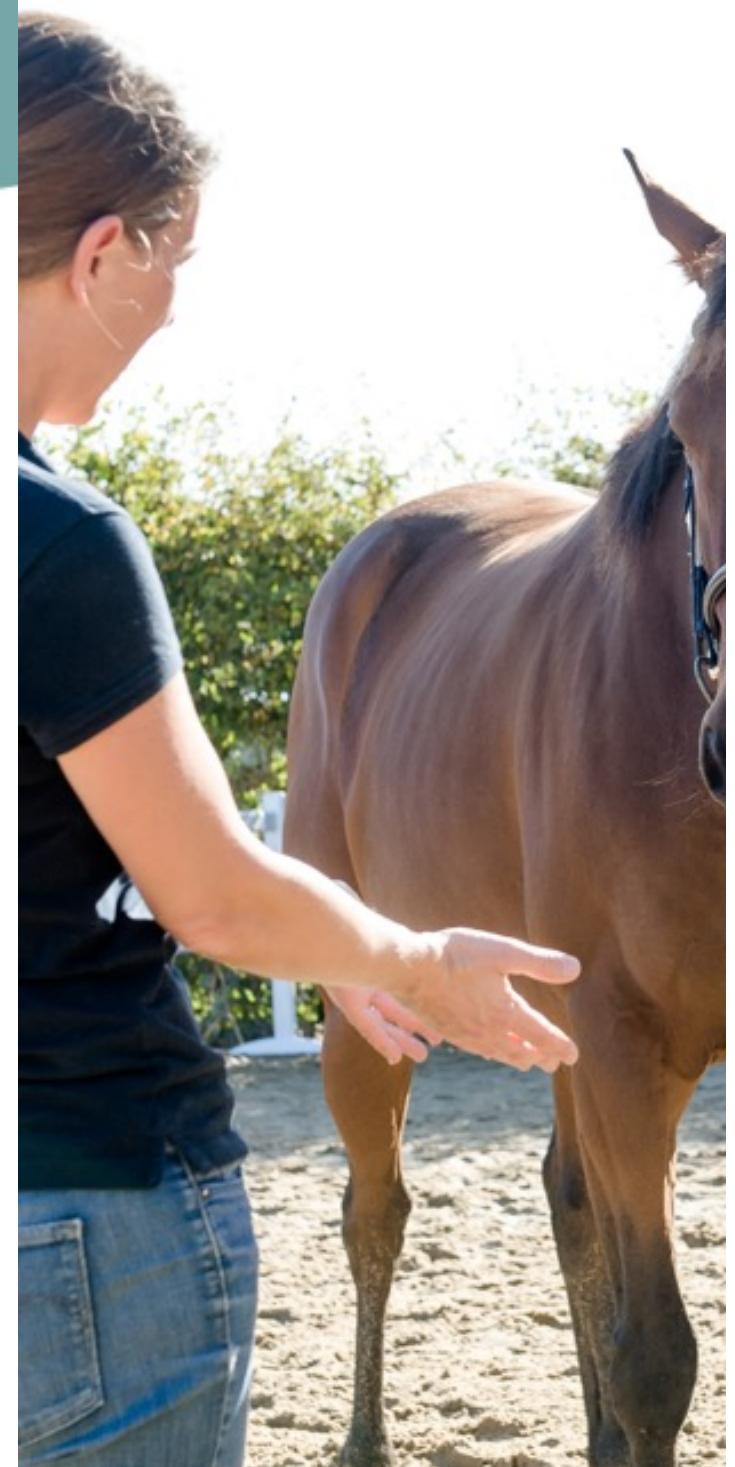


# Espèce « grégaire »

- Pour garantir sa sécurité, le cheval ne peut se permettre de vivre sans le **troupeau**
- C'est une espèce « **grégaire** » (qui vit en **troupeau organisé, harde...**)

# Générer la confiance

- 1. AVOIR ENVIE : je le veux !**
  
- 2. COMMUNIQUER : je le dis !**
  
- 3. AGIR : je le fais !**



# La confiance et le cheval

## « Ici et maintenant »



**L'avenir (*le temps*) n'est pas un sujet pour le cheval**

**Le cheval est dans l'*ici et maintenant* : dans l'instant présent !**

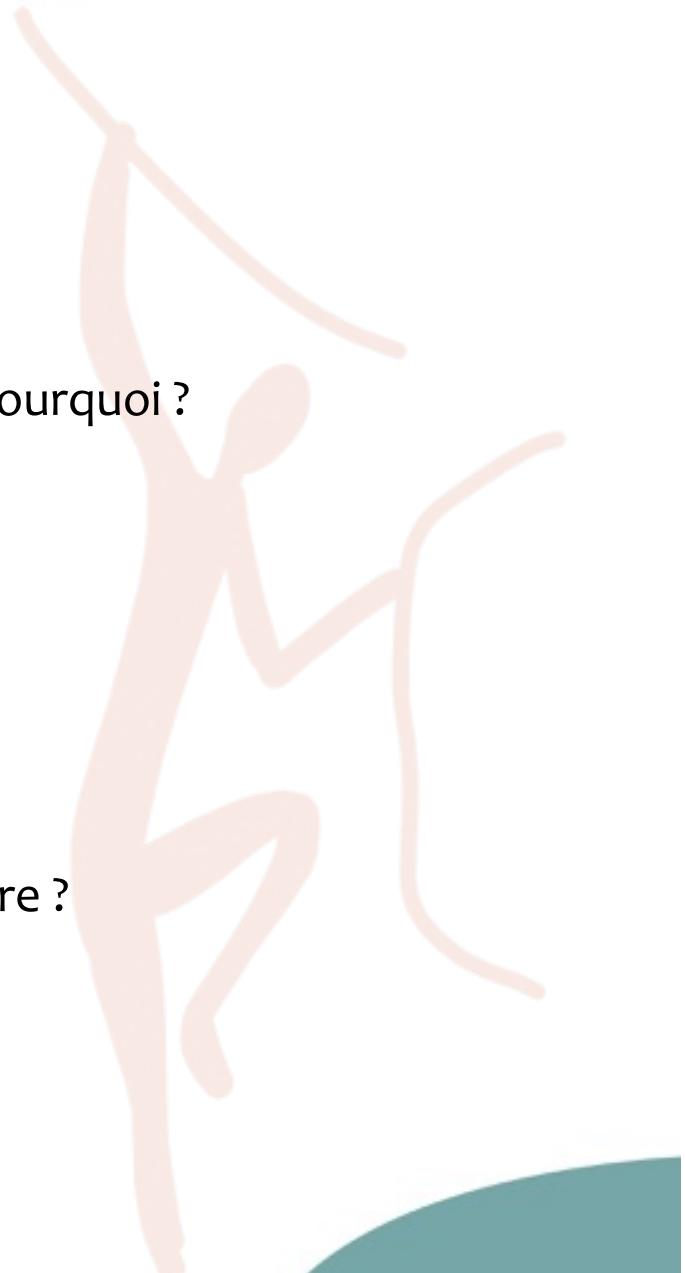


# La confiance

- **Domestication**
- **L'intérêt du cheval-conseil pour notre exercice ici :**  
**Une page blanche disponible pour s'exercer, une page à réécrire à chaque fois...**

# Débriefing

1. Quelles **émotions** vécues ? Quels ressentis ?
2. A quel moment je me suis senti bien, **heureux-se** ? Pourquoi ?
3. Quels **parallèles** je fais avec des situations vécues ?
4. Quel **apprentissage sur moi** dans ma relation à l'autre ?



# Le non-verbal...

Rěsурго  
L'ECOLE

# Non-verbal

Tous les signaux que **mon corps** peut envoyer...

- Son de la voix
  - Débit de paroles
  - Gestes, mouvement
  - Vêtements
  - Débit de parole
  - Odeurs, parfum...
  - Nourrir les autres...
  - Distance (proche ou pas)
  - Contact physique ou non
- etc...



# V A K O G : les 5 sens

- Visuel : je vois
- Auditif : j'entends
- Kinesthésique : je touche
- Olfactif : je sens
- Gustatif : je goute



Non verbal  
Exercice : à vos masques !

**Vous annoncez un changement à un ami...**

1. **Masque et fil de laine** (*les mains attachées derrière le dos*)
2. **Sans masque et avec le fil de laine**
3. **Avec tous mes langages : verbal et non verbal !**

Non verbal  
Exercice : à vos masques !

## Annoncez un changement à votre équipe...

(partir d'un cas plausible ou réel)

1. Masque et fil de laine
2. Sans masque et avec fil de laine
3. Avec tous mes langages : verbal et non verbal !

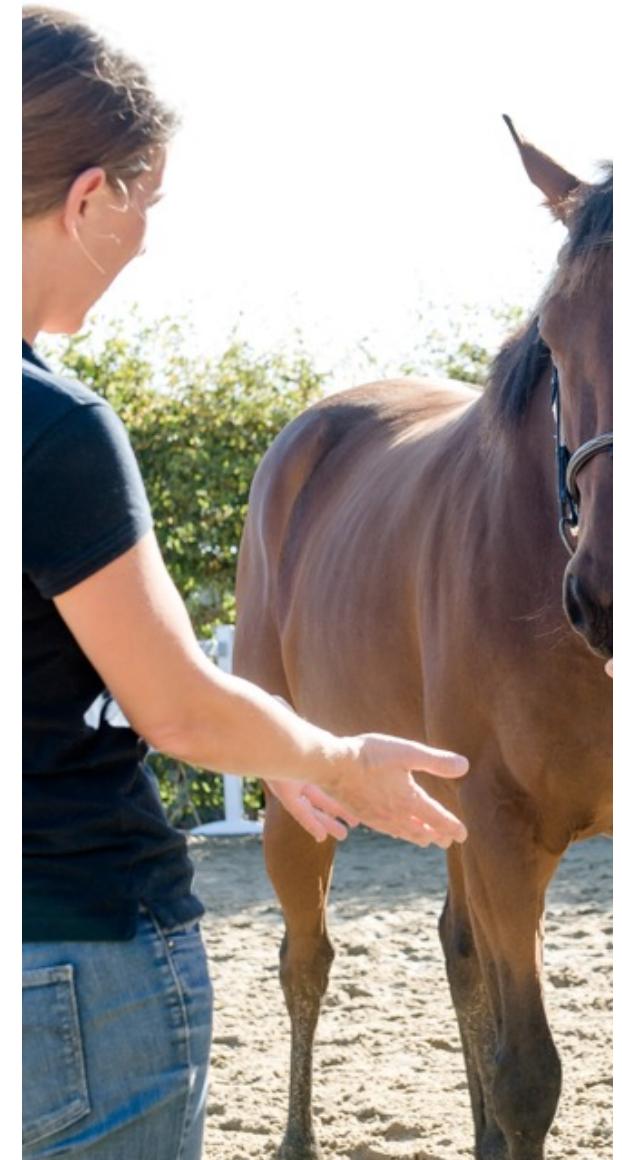
# Mon pouvoir d'influence sur...

1. Le **mouvement** du cheval
2. La **distance** entre le cheval et nous
3. La **direction** dans un sens, dans un autre
4. **L'allure** et les niveaux d'énergie



# Compétences relationnelles

- a) Ecoute, observation du non verbal
- b) Assertivité, clarté
- c) Laisser faire / Délégation
- d) Lâcher prise, humilité



# L'assertivité

- Je suis **calme et ferme**
- Absence d'agressivité
- Apparaissent mes convictions
- **Une dose d'émotion**
- Je dégage une impression globale de force
- C'est une forme d'autorité
- **Je vais convaincre...**

# 4 compétences relationnelles !

1. « Observation » (écoute)

2. « Assertivité »

3. « Laisser faire »

4. « Lâcher prise »



# 4 compétences relationnelles !

1. « Ecoute », observation du non verbal
  - Savoir décrypter
  - Savoir reconnaître l'autre comme individu unique et respectable
  
2. « Assertivité » : formuler avec énergie sans crainte et sans agressivité...
  
3. « Laisser faire » : au moment où le mouvement est réalisé, je cesse d'agir = délégation.
  - Résister à la tentation de trop « porter » dans la réalisation (demi-confiance...)
  - Rester attentif ; lorsque c'est conforme : ne rien faire !
  - Je reste à ta disposition..., je ne suis pas sur ton épaule... !
  
1. « Lâcher prise » : autorité pour et non autorité sur...
  - Résister à tout désir de domination dans l'exercice de l'autorité
  - Mais plutôt faire autorité.
  - Rechercher l'adhésion



# Mon pan d'action managérial

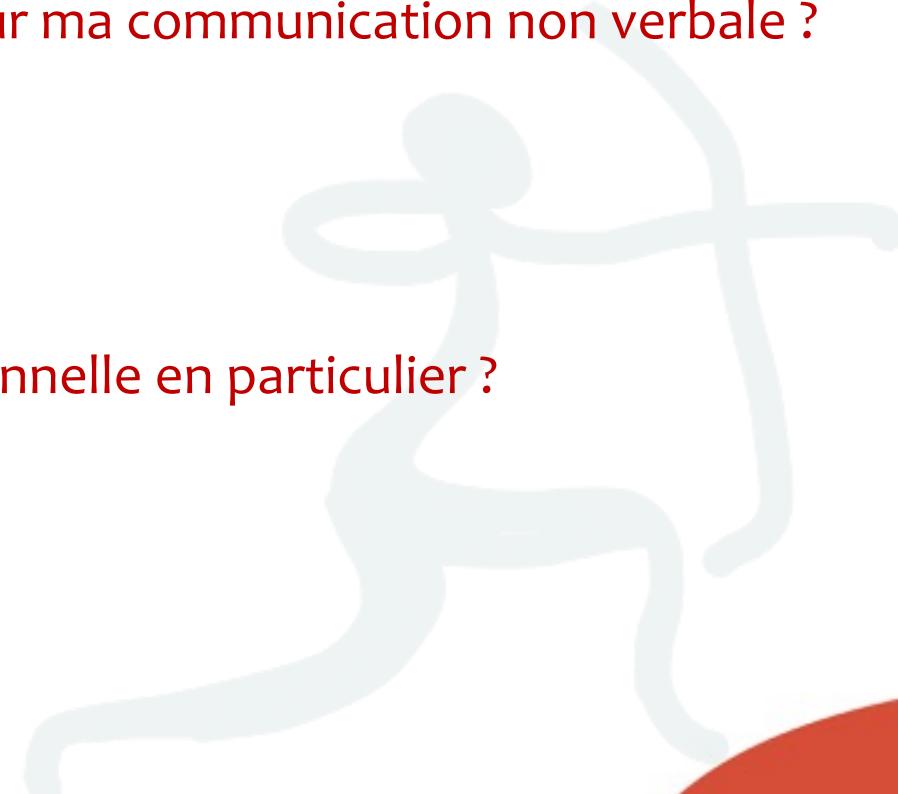
# Ce que je veux faire où, quand, pourquoi... ?

1. « Ecoute », observation du non verbal ?
  2. « Assertivité » : formuler avec énergie sans crainte et sans agressivité...?
  3. « Laisser faire » : je cesse d'agir à la place de... Délégation ?
  4. « Lâcher prise » ...?



# Debriefing 2

- Ce que j'ai appris sur mon langage non-verbal ?
- Ce que je souhaite améliorer sur ma communication non verbale ?
- Dans quelle situation professionnelle en particulier ?



# La communication non-violente

(CNV)

Rěsурго  
L'ECOLE

# Les niveaux d'écoute

Niveau 1 : **déni**

Niveau 2 : **jugement**

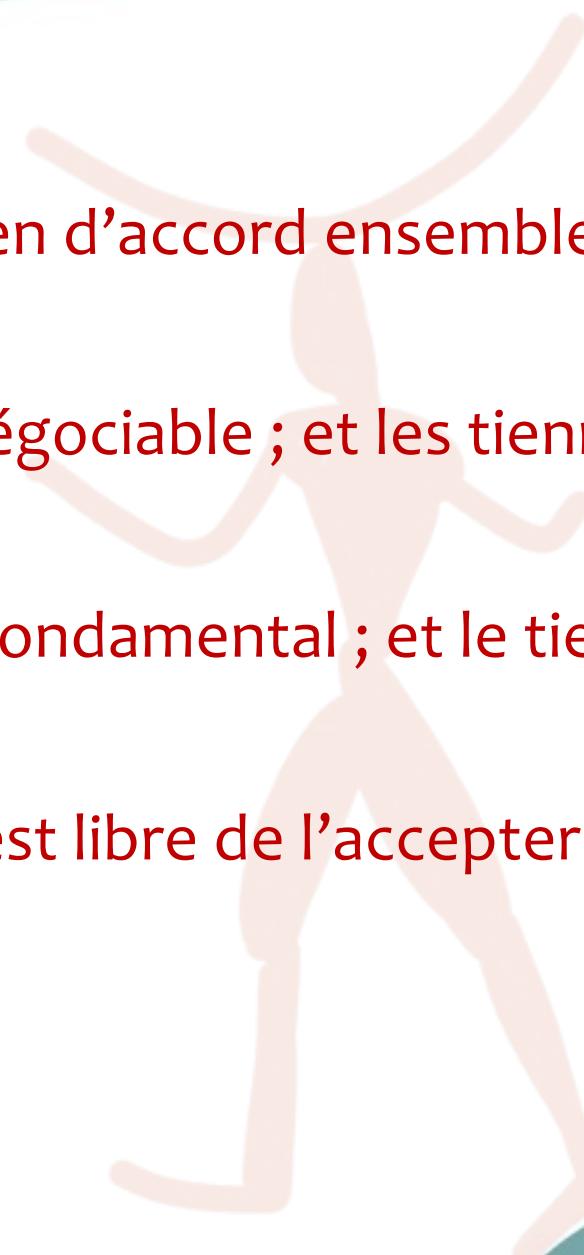
Niveau 3 : **rationalisation**

Niveau 4 : **reformulation**

Niveau 5 : **écoute active !**

# Communication non violente

## pour gérer les conflits

- 
1. VOICI LES FAITS : se mettre bien d'accord ensemble !
  2. VOICI MES EMOTIONS : non négociable ; et les tiennes... ?
  3. VOICI MON BESOIN profond, fondamental ; et le tiens... ?
  4. VOICI MA DEMANDE : l'autre est libre de l'accepter... et toi ?

# Exercice

## C.N.V.

- Vous avez organisé des vacances pour votre groupe d'amis !
- Lors du voyage, vous êtes déçu de la façon dont l'un d'entre eux se comporte avec le groupe en **ne respectant pas le partage des tâches** sur lequel il s'était engagé au départ.
- **Le 3<sup>ème</sup> jour vous décidez de le lui exprimer calmement.**

# Exercice

## CNV

- Partez d'une situation **réelle** (présente ou passée) pour laquelle vous êtes en conflit avec quelqu'un...
- Menez l'entretien avec la méthode de la CNV

# Exercice

## médiation

- A partir d'un cas réel passé ou présent
- Vous menez un entretien entre deux membres de votre équipe
- Vous occupez le rôle de médiateur en vous basant sur la méthode de la CNV

# Règles du jeu pour résoudre un conflit

- Dire « **Je** » quand je m'exprime
- Se dire les choses clairement avec « exigence mutuelle » et « bienveillance »
- Garder en tête une intention constructive !
- S'exprimer **chacun son tour** (tour de table)
- Ecouter l'autre **sans débat**, prendre des notes (sans le couper !)
- Donner **des exemples** concrets



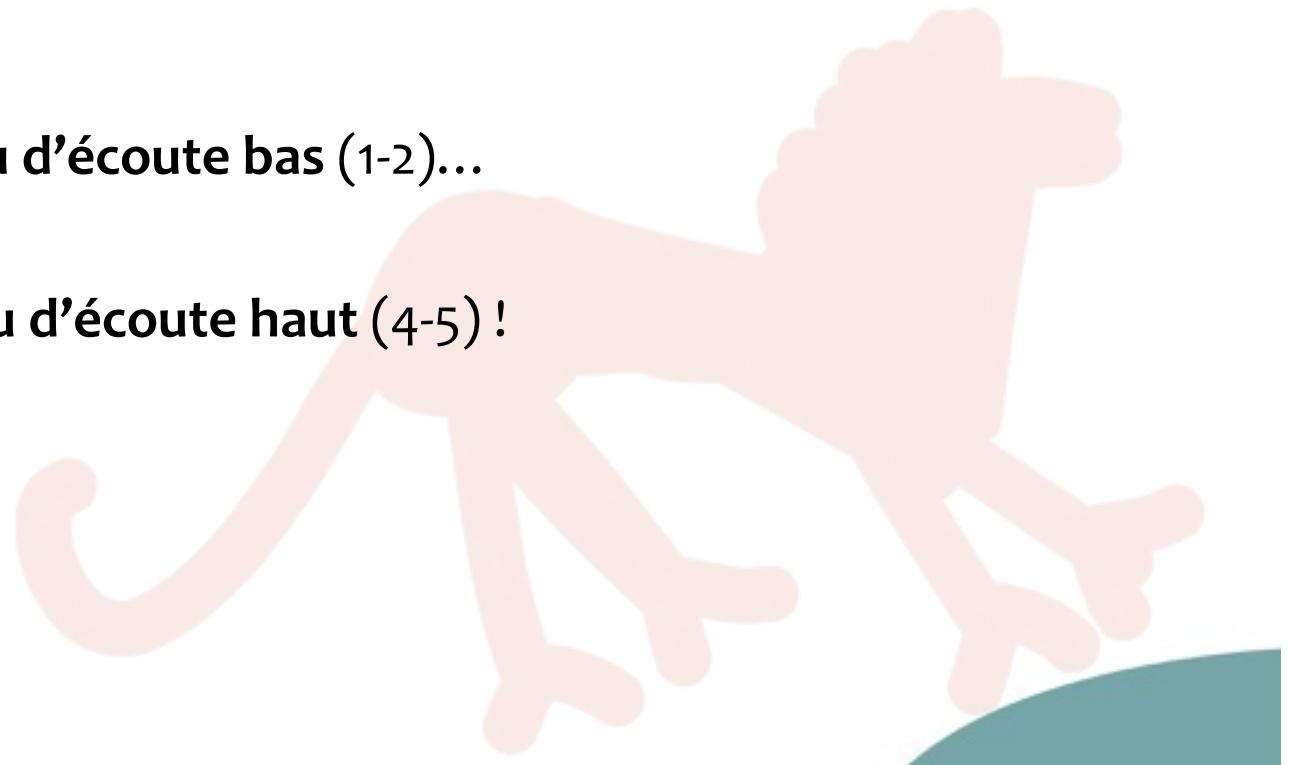
# Exercice

## niveaux d'écoute

Vous faites un « rappel » à votre collaborateur par rapport à un **manque de reporting**.

**Votre objectif est d'obtenir de sa part un reporting régulier et fiable. Il se justifie.**

- Version 1 : avec un **niveau d'écoute bas (1-2)...**
- Version 2 : avec **un niveau d'écoute haut (4-5) !**



# Plan d'action personnel

Méthode 3R « mon plan d'action »



# Plan d'action personnel

## MON PLAN D'ACTION PERSONNEL

Prénom Nom .....

	Qu'ai-je à faire pour être... ?	Comment ?	Quand ?
RELEVÉ.E 			
VIVANT.E 			
RÉUNI.E 			

# Plan d'action collectif

## MON PLAN D'ACTION POUR LE COLLECTIF

Prénom Nom .....

Qu'ai-je à faire pour que **mon équipe** soit... ? ————— Comment ? ————— Quand ?

RELEVÉE



VIVANTE



RÉUNIE



# Les acquis de la journée... QCM

