# COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE MÉRYL FABRE – ZEN TOUCH. TOUT DROIT RÉSERVÉ - TOUTE COPIE OU TRANSMISSION À UN TIERS EST INTERDITE

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATIONS

Zen Touch, Organisme de formation, certifié Qualiopi, déclaré à la préfecture de Martinique.

ZEN TOUCH

# ORGANISME DE FORMATION

**Créé en 2020**
**Dirigé par Méryl Fabre**

- Formations
- Ateliers
- Master Class
- Coaching


- www.zentouch.fr
- 0696793456

# NOTE IMPORTANTE

## CONFIDENTIALITÉ

Toute personne inscrite à la formation du module présenté ci-après, est tenue de respecter les règles de confidentialité et de propriété intellectuelle. Nul ne divulguera ou ne transmettra ce contenu de cours à un tiers.
Toute reproduction, diffusion, plagiat, revente, ou une quelconque utilisation commerciale, même partielle ou complète est strictement interdite par la loi.
Cette œuvre est protégée par les droits d'auteur (code de la propriété intellectuelle). Toute tentative sans notre consentement, découverte, ou rapportée par une tierce personne engagera des poursuites.
En possédant l'accès au contenu de ce cours, vous acceptez expressément les conditions de cette note.

## CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

Avant de commencer ce cours, veuillez lire les conditions générales de vente ainsi que les mentions légales. En accédant à ce cours vous acceptez d'être lié à ces conditions.
Les objectifs de cette formation vous ont été présentés préalablement à votre inscription et seront détaillés de nouveau ci-après.

## AVERTISSEMENT LÉGAL

Les informations contenues dans ce document et ce cours ne sont pas destinés à des fins médicales spécifiques. Les éléments et informations transmises ci-après ne remplacent pas l'avis, la consultation d'un professionnel de santé (médecin, psychologue…). EN AUCUN CAS CES OUTILS NE SE SUBSTITUENT À LA MÉDECINE. En aucun cas vous n'êtes censé vous positionner en tant que professionnel de santé ou donner un diagnostic.
Zen Touch et Méryl Fabre ne seront en aucun cas tenus responsables des réclamations et dommages, en résultant de l'utilisation de ces outils. Il en va de votre seule responsabilité.


© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# INTRODUCTION

**Dans la vie personnelle, ou professionnelle la communication est la clé!**

**La clé de la construction, du bien être, de l'évolution, de la paix…**

- Savoir tenir une conversation constructive
- Favoriser les échanges et discussion de fond d'un sujet
- Savoir creuser et aller en profondeur dans les échanges
- Éviter des conflits inutiles
- Transmettre et faire comprendre un message
- Savoir comprendre son interlocuteur par son message et son attitude
- Savoir lire entre les lignes
- Savoir parler en public
- Savoir parler de soi

Ce module de communication et relations humaines vous apportera les bases et les clés de la communication verbale et non verbale.





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# INTRODUCTION



Dans votre futur métier de coach

- vous devrez **communiquer et échanger avec des clients** particuliers que vous devrez mettre en confiance, pour aller chercher des informations dans le but d'aider la personne à aller mieux.

- vous serez amenés **à analyser votre interlocuteur** par sa communication non verbale afin de mieux le connaître et faire sortir ce que lui ne vous dit pas (savoir lire entre les lignes).

- Vous devrez aussi **vous faire connaître**, savoir parler de vous, vous présenter, vous vendre.

Il est donc important d'adopter une bonne posture et une communication adéquate.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# QUELQUES PRINCIPES DE BASE

# AMÉLIORER VOS RELATIONS



**AMÉLIORER VOS RELATIONS**

Nous sommes des êtres sociaux.

- Nos relations font partie intégrante de notre vie, et elles en définissent en grande partie la qualité de notre vie.
- Savoir **nouer et cultiver des relations positives** et enrichissantes est une compétence clé pour maintenir un état de bien-être satisfaisant.

Parfois, le temps qui passe et l'habitude font que **nous prenons les choses pour acquises**, et nous perdons de vue certains éléments essentiels à la qualité d'une relation.

Les **choses se dégradent** sans que nous sachions vraiment pourquoi, et nous avons tendance à blâmer l'autre pour son attitude.

- Nous oublions **qu'une relation se tisse toujours à 2**, et que nous avons une égale part de responsabilité dans les dysfonctionnements que nous déplorons.

**Voici 3 techniques simples** que je vous propose d'apprendre et de mettre en pratique afin d'améliorer la qualité de vos relations.

**1/ Avoir conscience de votre attitude**

**2/ A chacun sa vision du monde**

**3/ Savoir parler en Je**



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 1/ AVOIR CONSCIENCE DE VOTRE ATTITUDE



**90% de nos comportements sont automatiques.**

Nous les faisons sans y prêter attention, parfois sans même y penser. Cet automatisme crée la routine nocive dans nos interactions sociales ou intimes.

*Ex: Nous disons machinalement « bonjour » ou nous serrons la main sans nous demander l'influence que notre attitude peut avoir sur l'autre personne.*

Imperceptiblement, nous laissons la relation se dégrader et glisser vers un **mode de communication robotisé** ou plus personne n'essaie de comprendre ni d'accueillir l'autre.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOS RÉACTIONS

- Quel regard avez-vous quand vous dites bonjour à cette personne ?
- Accordez-vous quelques minutes à cette discussion ?
- Êtes-vous réellement là quand l'autre vous parle, où pensez-vous déjà à ce que vous allez répondre, ou à ce que vous devez faire plus tard dans la journée ?
- Avec quelle intention arrivez-vous à ce rendez-vous ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 1/ AVOIR CONSCIENCE DE VOTRE ATTITUDE



**L'intention** (l'énergie) avec laquelle vous arrivez est capitale pour l'interaction que vous aurez avec votre interlocuteur.

Les quelques **premières minutes** d'une conversation vont totalement orienter la teneur et la qualité de cet échange.

*Ex:*

- *Commencez-vous toutes vos conversations en vous plaignant du temps qu'il fait ? Du froid, de la chaleur, des transports en commun ?*
- *Entamez-vous une discussion avec votre conjoint avec des reproches ou des accusations ? Si c'est le cas, il n'est pas étonnant que la discussion évolue dans une tonalité négative et finisse par créer des tensions ou une dispute.*

➔ Comprenez qu'il est de **votre responsabilité**, au moment où vous initiez la discussion, de poser l'ambiance dominante.

*On peut très bien discuter d'une problématique sérieuse dans une ambiance décontractée et respectueuse.*

*Tout comme il est possible de se disputer comme des chiffonniers à propos de détails pratiques sans réelle importance.*

Beaucoup de choses se jouent au niveau de **l'attitude** avec laquelle vous arrivez.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 1/ AVOIR CONSCIENCE DE VOTRE ATTITUDE



**A VOUS DE JOUER!**

*« Tourner 7 fois votre langue dans votre bouche avant de parler ».*

A la première occasion, **prenez quelques secondes** avant de commencer une discussion pour vous interroger sur **l'attitude mentale et corporelle** que vous voulez adopter afin que cet échange vous apporte ce que vous désirez et qu'il soit également bénéfique pour votre interlocuteur.

*Par exemple, avant de voir votre conjoint, vous pouvez vous dire quelque chose comme « je souhaite que cet échange soit plein de joie et de complicité. Même si je suis fatigué, j'amène mon sourire dans cette conversation. »*

**NB:**

Vos interlocuteurs ne s'adapteront peut-être pas instantanément à votre nouvelle attitude. Il faut parfois quelques jours avant que la relation elle-même évolue.

Continuez à apporter une énergie positive, et les choses évolueront en même temps que vous.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

REPLAY

# VOS RÉACTIONS

LET'S TALK

Lorsque l'occasion se présentera à vous pour réaliser cet exercice vous pourrez noter ici les détails de cette expérience et ce que vous avez appris.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 2/ À CHACUN SA VISION DU MONDE

Depuis notre enfance, nous avons appris à interagir avec le monde qui nous entoure.

Nous avons appris ce qui est possible ou impossible, ce qui est vrai ou faux, ce qui est bon ou mauvais.

**La réalité est infiniment complexe.**

À chaque seconde, des milliards d'informations parviennent à nos sens et doivent être triées, sélectionnées et interprétées.

Notre cerveau n'est pas capable de traiter la totalité de ces informations, c'est pourquoi il a mis en place des dizaines de filtres qui nous servent à choisir et à formater ces informations en temps réel, afin de les intégrer dans notre vision du monde.

**Ces filtres** sont de plusieurs natures :

- ✧ physiologiques,
- ✧ culturels,
- ✧ intellectuels,
- ✧ émotionnels…



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 2/ À CHACUN SA VISION DU MONDE

Nous avons chacun notre représentation du monde.

Notre erreur : **croire que ce tableau est une représentation fidèle de la « vraie » réalité**.

*Savez-vous que les abeilles, par exemple, perçoivent les rayons ultra-violets, mais pas le rouge ? Elles ont un filtre visuel totalement différent du nôtre. Est-ce à dire que leur réalité est plus ou moins « vraie » que la nôtre ? Je ne crois pas.*

### POINT INFO

Les blessures émotionnelles que nous subissons au cours de notre vie, impriment en nous une vision particulière de telle ou telle partie de la réalité.

*Ainsi, la femme blessée par les hommes qui finit par croire sincèrement que « tous les hommes sont des salauds ».*

### LES SOURCES DE CONFLIT

J'ai toutes les bonnes raisons de voir les choses telles que je les vois. Et l'autre a également toutes les bonnes raisons d'avoir sa vision du monde, même si elle semble opposée à la mienne.

- **Certaines personnes tiennent à défendre farouchement leur vision contre celle des autres**, c'est ce qui crée les conflits, petits et grands.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 2/ À CHACUN SA VISION DU MONDE



## AUCUN DE NOUS N'A ACCÈS À LA RÉALITÉ

Nous n'avons accès qu'à notre propre représentation interne de la réalité.
Et cette représentation est truffée de lacunes, de déformations et d'imprécisions.

### EVITER LE JUGEMENT

Ainsi, quand vous êtes témoin d'un comportement qui peut vous paraître totalement absurde, au lieu de juger l'autre et de le ranger dans la catégorie des idiots, vous pouvez vous poser la question suivante :
Quel parcours, quels évènements, quelles blessures ont pu mener cette personne à avoir cette vision du monde ?

### AMÉLIORER VOS RELATIONS

Cet effort de non-jugement, vous ouvrira à un univers de possibilités dans vos relations avec les autres, y compris avec votre entourage proche.
**2 visions apparemment opposées sont en fait complémentaires.**

### ATTENTION

Cela ne veut pas dire que vous allez cautionner des comportements répréhensibles ou contraires à vos valeurs. Simplement que vous allez comprendre que les pensées et actions de l'autre ont des raisons d'exister.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 2/ À CHACUN SA VISION DU MONDE

## À VOUS DE JOUER !

**Dès aujourd'hui, accordez une vigilance particulière à vos réactions de jugement et de rejet devant certains comportements qui vous choquent.**

Posez-vous la question clé :

- Quels sont les évènements qui ont conduit cette personne à avoir cette vision du monde et ces comportements ?
- Observez ce que cela modifie en vous et dans votre rapport à l'autre.

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOS RÉACTIONS

Lorsque l'occasion se présentera à vous pour réaliser cet exercice vous pourrez noter ici les détails de cette expérience et ce que vous avez appris.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 3/ SAVOIR PARLER EN JE

## POUR ÉVITER LES CONFLITS

Le « TU » tue / Le « tu » est accusateur / je préfère le « JE »

EX: Tu es en retard : la personne le sait, ça ne sert à rien

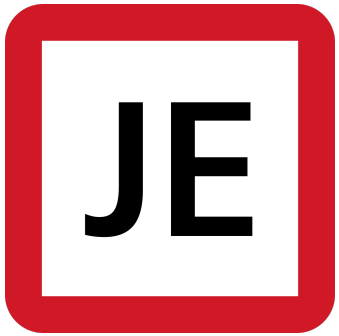
Ca me dérange que tu sois en retard = JE

**Communication :** faire abstraction de la personnalité de l'autre et dire ce qu'on a à dire

« J'ai l'impression que tu ne m'écoutes pas »

Les propos conditionnent le mental et la façon de parler.

Exprimer mais maitriser ses émotions = atténue l'énervement, l'agressivité.




### ➢ SOYEZ FACTUEL

Je constate que tu es en retard alors que j'avais un programme prévu …

Je comptais sur toi, je suis déçu/énervé.

### ➢ OSER ET S'AFFIRMER

« Dire ce qu'on a à dire quand on veut le dire si on sait le dire »

Attention entre : FAIT (Mme X est nu dans FDF) /JUGEMENT (c'est dégueu =manque de respect) / OPINION (je trouve que c'est …)

### ➢ COMPRENDRE

Je comprends mais ne suis pas forcement d'accord.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# 3/ SAVOIR PARLER EN JE

## À VOUS DE JOUER !

### ADOPTER LA NEUTRALITÉ ET L'OBJECTIVITÉ ABSOLUS

Au premier problème relationnel qui surgira, pensez à soigner votre communication et à formuler le problème en « je ». Parlez de votre ressenti, de vos besoins, de vos idées. Car au fond, ce sont les seuls éléments auxquels vous avec accès. Ce que l'autre pense et ressent vous est inaccessible.

**1. Quand il se passe …… (Évènement factuel indiscutable)**

**2. Je ressens ……. (Émotion négative)**

**3. Or j'ai besoin de …….. (Besoin personnel fondamental)**

**4. À l'avenir, j'aimerais que ……. (Idée pour résoudre le problème ou ouvrir la discussion)**

*Exemple, avec une mère dont le fils adolescent rentre plus tard que prévu :*

*Façon classique (en « tu ») :*

*Tu es rentré beaucoup plus tard que prévu !*

*Tu ne penses vraiment qu'à toi ! Je me faisais un sang d'encre !*

*Tu ne comprendras donc jamais ?!*

*En « je » :*

*1. Quand tu rentres à 4h du matin alors que nous avions convenu 2h,*

*2. J'ai peur qu'il te soit arrivé quelque chose de grave.*

*3. Or j'ai besoin de savoir que tu es en sécurité.*

*4. À l'avenir, j'aimerais que tu respectes l'horaire que nous avons fixé ensemble.*





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

REPLAY

# VOS RÉACTIONS

LET'S TALK

Lorsque l'occasion se présentera à vous pour réaliser cet exercice vous pourrez noter ici les détails de cette expérience et ce que vous avez appris.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LES CONFLITS



## RÉPONDRE VS RÉAGIR

Il faut répondre pas réagir !

On prend l'info, on l'analyse avant de répondre ou réagir.

Si on réagi immédiatement sous la colère et l'énervement, on risque de regretter et ruminer après ➔ STRESS

- **COMPRENDRE** n'est pas accepter.
- **TOLERER**, c'est accepter en quelque sorte.

Cette photo par Auteur inconnu est soumise à la licence CC BY-SA



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LA COMMUNICATION

## Communiquer est un art

ZEN TOUCH

# OBJECTIF

- Savoir transmettre un message
- Savoir écouter
- Savoir échanger et communiquer avec l'autre
- Savoir lire entre les lignes (communication non verbale)
- Apprendre à l'autre à communiquer et s'exprimer pour éviter les frustrations, les conflits, …





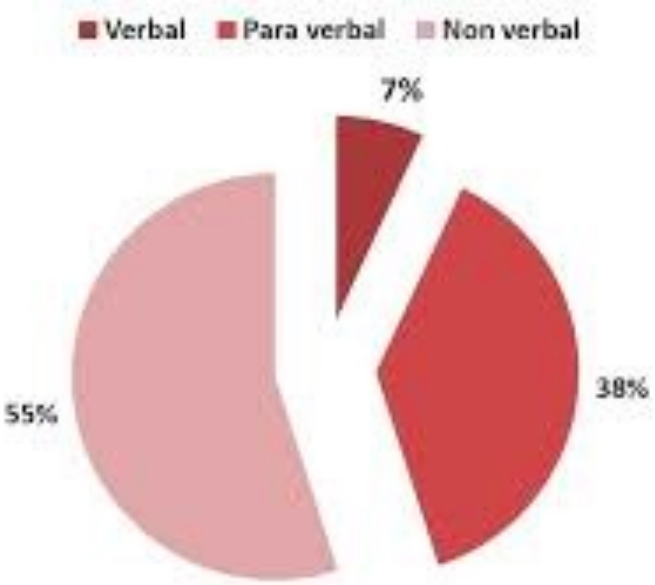
© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE NON VERBAL

# LANGAGE NON VERBAL

**NOTRE COMMUNICATION :**

7% verbal
38% para-verbal
55% non verbal




La communication non verbale au travail
https://www.youtube.com/watch?v=XPlp8-d2v9E

Maîtrisez et déchiffrez le langage corporel !! Le guide pratique de Allan et Barbara Pease
https://www.youtube.com/watch?v=3ve4Pd5aEmw



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LA COMMUNICATION



**PARA VERBAL :**

S'exprime à partir :

- des signes d'expression des mains, du visage, du corps.
- de l'intonation, du ton, rythme de voix, prosodie, pause

**LE NON VERBAL,** renforce le message verbal s'il est bien préparé et utilisé.

- Façon de parler
- Postures
- Apparences
- Mouvements de la tête
- Mouvements des mains
- Mouvements des yeux
- Expressions du visage
- Occupation de l'espace
- Bruits
- Tenue vestimentaire
- Maquillage, parfums, …

Cette photo par Auteur inconnu est soumise à la licence CC BY-SA



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE NON VERBAL

## NON VERBAL = 55 % DE NOTRE COMMUNICATION

- Le **langage du corps** est autant conscient qu'inconscient.
- Ces messages sont perçus par l'interlocuteur de manière consciente ou inconsciente.
- Ils vont avoir un impact direct sur la communication et la qualité de la relation.





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# QUELQUES RAPPELS

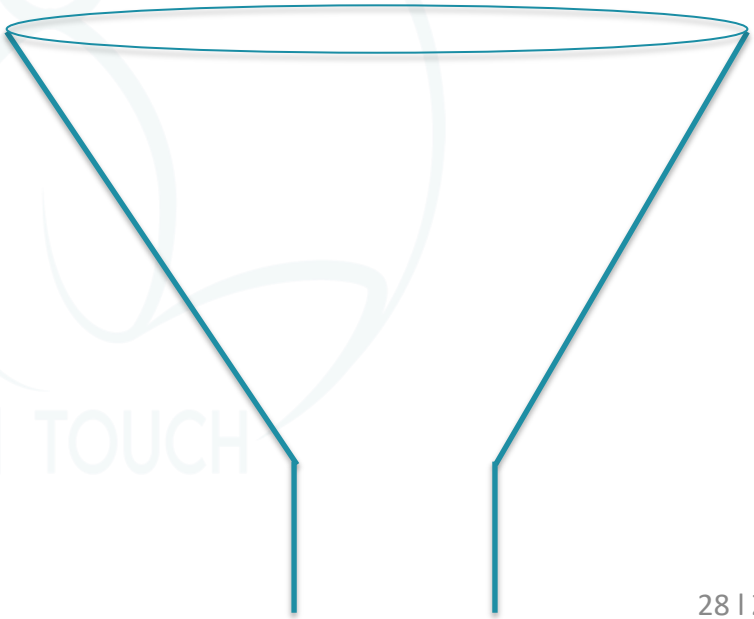


**POURQUOI COMMUNIQUER?**

- Pour transmettre
- Pour échanger
- Pour faire faire
- Pour partager
- Pour convaincre
- Pour prouver qu'on existe

**LA DEPERDITION DU MESSAGE** Entre l'émetteur et le récepteur

**Ce que j'ai à dire 100%**
Ce que je pense à dire 90%
Ce que je sais dire 80%
Ce que je dis effectivement 70%
Ce qu'il entend 60%
Ce qu'il écoute 50%
Ce qu'il comprend effectivement 40%
Ce qu'il admet 30%
Ce qu'il retient 20%
Ce qu'il répètera 10%





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# NOTRE IMAGE



**L'interlocuteur se fait une opinion de nous dans les 20 premières secondes.**

- ➔ Soignez votre accueil, votre tenue, votre cabinet,
- ➔ Votre communication orale et écrite (poli, courtois, pas de faute)
- ➔ Soyez positif, évitez les termes négatifs et dévalorisants
- ➔ Regardez dans les yeux
- ➔ Souriez et soyez chaleureux, convivial mais pas trop

**OBJECTIF**

Inspirez confiance, fiabilité, crédibilité à vos clients.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE RESPECT DE L'AUTRE

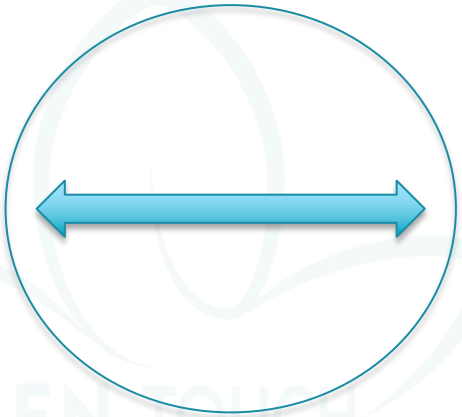


## LA PROXÉMIQUE

- Respecter une certaine distance entre soi et l'interlocuteur : 1m50 en moyenne

Toute personne qui pénètre dans une zone qui ne lui est pas réservée commet une faute et la personne qui en est victime se sent mal à l'aise, déstabilisée, agressée.

Nous possédons tous un territoire personnel que nous protégeons des atteintes extérieures





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# EXERCICE



## DEVANT UN MIROIR CHEZ VOUS

- Adoptez une posture de puissance (droit, torse bombé ouvert, dynamique)
- Entrainez vous à synchroniser votre voix sur votre pensée
- Si vous butez, respirez profondément, le déblocage s'effectue
- Enregistrez vous (vidéo, dictaphone…)
- Recommencez jusqu'à ce que vous vous sentiez à l'aise et satisfait.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOS RÉACTIONS

Lorsque l'occasion se présentera à vous pour réaliser cet exercice vous pourrez noter ici les détails de cette expérience et ce que vous avez appris.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# INTERPRÉTATION

**ATTENTION**

**L'interprétation** des signes perçus doit être faite avec de nombreuses précautions. Chacun a son cadre de référence et traverse une période, une situation qui lui est propre. De cela peut découler un modèle de communication temporaire.

➔ ***Evitez de tirer des conclusions trop hâtives.***

***Restez dans la perception plutôt que l'interprétation.***





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

L'art de l'improvisation

# JEU DE MOTS - ET PETITE HISTOIRE

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# JEU DE MOTS

5 min

- Ecrire 10 mots sur votre feuille, qui vous passe par la tête, qui vous parle.

Travail en groupe:

- Avec ces 10 mots créer une histoire, avec la collaboration de vos camarades, de vos amis, de vos proches. Chacun enrichit l'histoire l'un après l'autre, en ajoutant une phrase avec son mot.

- **Objectif** : Connaître notre réactivité et adaptabilité.

EX:

Meryl a les mots: balançoire, soleil, lune

Martine a les mots: chat, femme, homme

A tour de rôle elle vont constituer une histoire:

Méryl: Cette histoire se déroule sous le soleil de Martinique,

Martine: une jolie femme se promenait,

Méryl: elle alla s'asseoir sur cette balançoire

Martine: elle rencontra un homme

Méryl : leurs échanges les menèrent jusqu'au levé de la lune

Martine: il svirent un joli chat noir passer.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# A vous de jouer

Élèves en e-learning : entraînez vous à la maison avec vos proches ou vos amis et racontez nous ☺



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# JEU DE MOTS

**DEBRIEF DE L'EXERCICE**

Il y a plein de bénéfices à faire cet exercice…

A plusieurs, c'est un moment de partage, de rire, de fédération, de cohésion …

A deux ou en couple, c'est un moment pour se rapprocher, faire sortir des choses, …

Seul, c'est l'occasion de déceler des choses (état d'esprit, blessures, …)

On peut laisser libre cours à notre imagination ou orienter le choix des mots sur un thème : amour, colère, positif, …
On peut aussi par exemple demander au coaché d'écrire les mots qui le pèsent, le contrarient, … Et essayer d'en sortir une histoire positive pour dédramatiser les choses.

➔ **Partage, rire, cohésion, proximité, lien, fédération, joie, imagination, flexibilité…**



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# DÉCHIFFRER LE VISAGE ET LES MIMIQUES

# LE VISAGE ET LES MIMIQUES

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

REPLAY

# A vous de jouer

LET'S TALK

Quelles expressions, sentiments, émotions percevez vous à travers ses visages?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

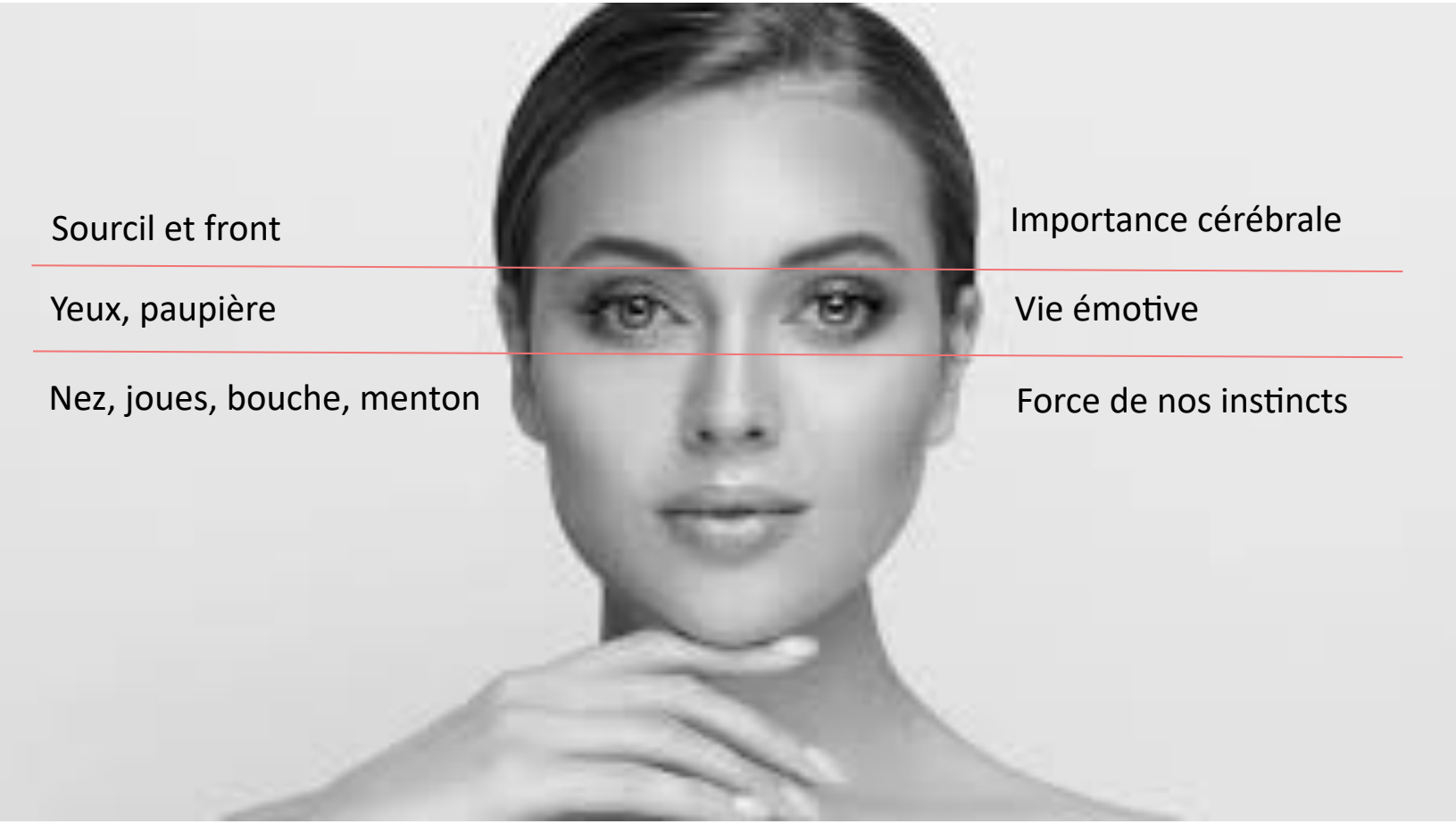
16



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE VISAGE ET LES MIMIQUES






5 informations non verbales que révèle votre visage
https://www.youtube.com/watch?v=uNwTqd7gTHI



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE VISAGE ET LES MIMIQUES

| | |
|---|---|
| Plissement du front | Difficulté, douleur, étonnement |
| Froncement des sourcils | Problème, difficulté |
| Un seul sourcil baissé | Doute, suspicion |
| Les différents regards | Directif, sournois, étonne |
| Ridules autour des yeux | Sourire, gentillesse |
| Les narines se pincent | Colère, sévérité |
| La bouche s'ouvre | Etonnement, curiosité, peur |
| La bouche sourit | + de 50 sourires différents |
| La bouche asymétrique | Rictus, doute |
| Mordillement des lèvres | Mensonge, difficulté |
| Commissure basse | Tristesse, dégoût |
| Commissure haute | Joie, satisfaction |
| Mâchoires serrées | Douleur, colère |





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE LANGAGE NON VERBAL

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# AUTRES ÉLÉMENTS D'OBSERVATION

- Les mimiques, les grimaces, les sourires, les tics
- Les mouvements du visages : maintien, hochement, balancement
- Les parties du corps : position du corps, les bras, les mains, les jambes, les pieds

➔ Illustre la réceptivité, l'état d'esprit, la confiance de votre interlocuteur en votre discours.

**CONSEIL**

**Il convient d'observer et s'ajuster en fonction de ce que renvoie l'interlocuteur.**





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LES MAINS ET BRAS

**Les doigts pressés les uns contre les autres, les mains formant un triangle, les coudes en appui.** Il est généreux et ouvert. Les politiques, qui connaissent la signification de cette attitude, en usent et en abusent...

**Les doigts entrecroisés devant le visage, tendus, coudes en appui.** Il s'intéresse à votre discours et vous le fait savoir. Mais si ses doigts sont croisés sous le menton, il est sans doute peu discret et très superficiel.

**Les mains jointes comme en prière et le menton posé sur le bout des doigts.** Il s'agit d'un prétentieux arriviste qui n'apprécie pas le succès des autres (et le vôtre en particulier).

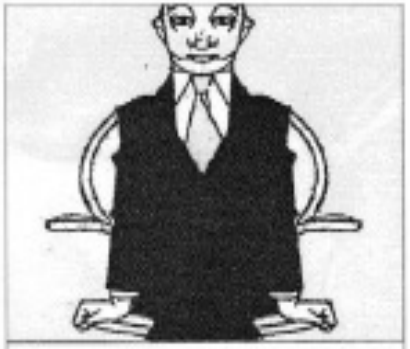
**Le front reposant contre le pouce et l'index tendus.** Votre interlocuteur est un grand penseur... peu agissant, et dont vous aurez peut-être du mal à vous défaire s'il décide de vous aider.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LES MAINS ET BRAS

**Les avant-bras appuyés sur la table, la main droite enveloppant la main gauche.** Il croit en vous et à tout ce que vous lui dites. Autre attitude classique des politiques…



**Les mains agrippées au bord du siège.** Votre interlocuteur se sent contraint et forcé. Il considère peut-être que vous abusez de votre position hiérarchique.

**Les mains croisées sur le ventre, en position assise.** Votre interlocuteur a totalement décroché, il ne comprend plus rien à ce que vous dites ou pense à autre chose.

**Les mains posées sur les genoux, assis.** Il se protège, peut-être parce qu'il comprend mal ce que vous lui racontez. Il s'agit probablement d'une personne disciplinée.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LES MAINS ET BRAS

**Les mains posées à plat sur la table.** Votre interlocuteur est négatif et peu subtil. Il ne sera jamais satisfait.

**Les mains crispées sur les accoudoirs du fauteuil.** Vos arguments et les siens lui semblent inconciliables. Il est déjà ailleurs.

**Il se frotte les mains l'une contre l'autre, coudes en appui.** Il vous signale que vous ne pourrez pas compter sur lui…

**Le poing droit sur le côté du front.** Vous pouvez arriver à le convaincre si vous êtes astucieux. *(à suivre)*



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'UTILISATION D'ACCESSOIRES

• **Votre interlocuteur allume son briquet avec le pouce :** ce geste signifie en général que la personne est sincère et conviviale.

• **Vous tenez le briquet et il tient sa cigarette à deux mains :** méfiez-vous, c'est sûrement un faux jeton qui vous trahira…

• **Il allume son briquet avec son majeur, gauche ou droit :** il est modeste, discret, mais c'est probablement un allié précieux.

• **Il ne cesse de jouer avec son briquet.** Ce n'est pas une fréquentation agréable : il est prétentieux, voire importun…



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'UTILISATION D'ACCESSOIRES

**Il protège machinalement la flamme de sa main libre (dans une pièce fermée) :** c'est un défaitiste qui sera difficile à convaincre.

**Il tient sa cigarette coincée entre le majeur et l'annulaire :** il se prend très au sérieux mais a tendance à suivre la troupe.

**Il tient sa cigarette entre le pouce et l'index, le bout incandescent pointé vers le sol :** il souffre d'un complexe d'infériorité.

**Il tient sa cigarette entre l'index et le majeur, tandis que son pouce s'appuie sur ses lèvres :** il a l'air naïf, mais c'est un malin.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'UTILISATION D'ACCESSOIRES

**Il tire sur le mégot de sa cigarette jusqu'à l'extrême limite :** c'est une petite pointure au niveau intellectuel.

**Il écrase son mégot avec acharnement dans le cendrier :** il s'agit d'une personne qui fait beaucoup de bruit pour rien…

**Il nettoie fréquemment les verres de ses lunettes, tout en vous écoutant :** il y a fort à parier qu'il vous prépare un mauvais coup.

**Il mordille les branches de ses lunettes :** c'est un amateur d'insolite ; il apprécie ceux qui savent s'entourer de mystère.

DESSINS : AVENIR



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE REGARD

Que révèlent les mouvements des yeux ?
https://youtu.be/VZmaU0v0gUg





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE REGARD

**Pour attirer l'attention**

- Regarder son interlocuteur en lui accordant de l'attention
- Eviter les regards vagues ou fuyants

**Rétablir le calme**

- Maintenir le contact visuel avec les personnes difficiles

**Favoriser l'expression**

- Garder le contact visuel en permanence, ne pas rompre la communication



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE REGARD



Regarder les gens invite à la communication

Les personnes non regardées ont tendance à s'impatienter ou se sentent ignorées.

➔ **Regarder dans les yeux ou au niveau des sourcils**

**C'est le moyen de communication le plus important du langage.**

Le regard peut traduire ou trahir les idées et pensées d'une personne.

Il peut être fixe, fuyant, mobile.

Il renseigne sur la compréhension, l'adhésion aux idées,…

Il a une signification morale : vrai, franc, sincère, honnête.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# UNE BONNE COMMUNICATION OCCULAIRE



- Vos yeux sont la seule partie de votre système nerveux non enveloppée, protégée.
- Elle est en contact direct avec l'interlocuteur.
- Un bon contact avec un interlocuteur s'établit au bout de 5 secondes, pour mettre la personne à l'aise.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

CONNEXION INTIME ET PROFONDE

# EYE CONTACT

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# CONSCIENCE CORPORELLE

## Déchiffrer le partenaire par le toucher et le regard

***« Les yeux sont le reflet de l'âme. »***

**PRATIQUE**

*2 personnes se regardent les yeux dans les yeux, paumes contre paumes, pendant 4 minutes.*

*Une méthode fiable pour mieux connaître une personne (caractère, attitude, …). Il n'y a pas de barrière ni de carapace, la personne est mise a nu.*

*Le thérapeute peut faire cet exercice avec son patient ou lui recommander à faire chez lui avec les personnes qu'il aimerait connaître d'avantage.*

**YEUX**

Seule terminaison nerveuse sans enveloppe corporelle.

**TOUCHER**

La chaleur, les battements, la pression, la tonicité …

**AURA**

Enveloppe énergétique de l'homme. Protège et nourrit les corps.

DEMONSTRATION:

- https://www.youtube.com/watch?v=XJ5zx_lavs
- https://www.youtube.com/watch?v=Xm-T3HCa618



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# A vous de jouer

Qu'avez-vous éprouvé, ressenti en voyant ces vidéos ?

Lorsque l'occasions se présentera pratiquer cet exercice et faites nous part de votre ressenti.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# EYE CONTACT

## DEBRIEF ET BENEFICES

Pas de jugement
Lecture de l'autre
Sincérité, transparence
Émotion
Partage
Attention
Connaissance de l'autre

**ET VOUS QU'AVEZ-VOUS RESSENTI?**

**QU'AVEZ-VOUS TIRÉ COMME ENSEIGNEMENT DE CET EXERCICE?**



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# APPRENDRE À SE MOUVOIR AVEC NATUREL

ZEN TOUCH

# SAVOIR SE MOUVOIR AVEC AISANCE



Votre attitude physique reflète votre attitude mentale.

Correspond à la façon dont les autres vous considèrent.

Les gens ont tendance à vous traiter comme vous demandez à être traité.

**LE LANGAGE DU CORPS**

Mauvais maintien du haut du corps ➔ Mauvaise estime de soi

**POSTURE**

Tenez vous droit

Votre efficacité dépend de la façon dont vous vous tenez. (Posture de puissance)

L'énergie de votre communication dépend d'un langage du corps approprié.

Un défaut récurrent consiste à se tenir sur une hanche, ce qui inconsciemment envoie le message « je n'ai pas envide d'être ici », et crée une distance avec l'autre.

➔ Balancez vous d'un côté sur l'autre, d'avant en arrière sur vos talons pointes, ou faire quelques pas.

**BOUGEZ**

➔ Circulez dans la pièce, occupez l'espace par des gestes si vous êtes assis.

Le mouvement augmente votre énergie, symbolise votre confiance en vous.

Bougez dans la limite de votre énergie naturel. L'objectif est d'être à l'aise et confiant.

***Chloé Bloom:***

Comment devenir RAYONNANT(E) et attirer les autres à soi ? https://www.youtube.com/watch?v=RLADMJ_hj1A



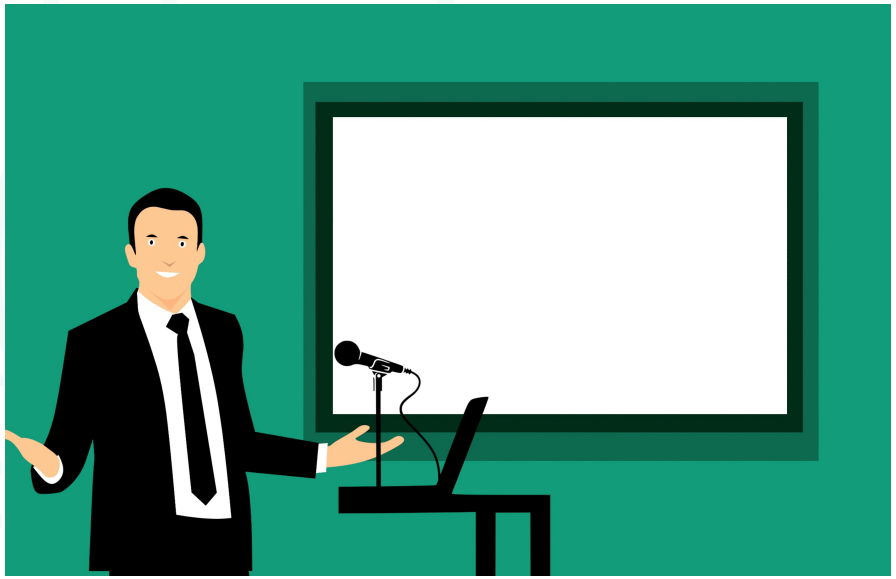
© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOTRE STYLE À VOUS



Soyez naturel, adopter votre propre style avec des principes de bases:

- Tenez vous droit et portez votre énergie vers l'avant.
- Soyez détendu et naturel quand vous parlez. (prenez votre temps, respirez, les bras et les mains détendues)
- Apprenez à sourire sous pression, comme au naturel.
- Votre visage et vos gestes doivent être ouverts.





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# AMÉLIORER SON EXPRESSION



**Analysez vous:**

- Enregistrez vous
- Demandez le retour à votre entourage

**Identifier les points d'amélioration**

- qu'est ce qui manque de naturel?
- Quels sont vos **gestes de nervosité?**

Cette photo par Auteur inconnu est soumise à la licence CC BY-SA-NC

**CONSEILS**

- Concentrez vous à éviter de faire votre geste de nervosité.
- N'essayez pas de faire des gestes volontairement, ils doivent être naturels.
- N'exagérez pas vos gestes, vos expressions de visage, votre énergie, …



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE SOURIRE



Tout le monde n'a pas l'habitude de sourire.

**1/3 des gens ont naturellement des visages ouverts et souriants**

Les gens vous percevrons comme ouvert et amical et seront plus réceptifs. Il vous sera plus facile de communiquer des mauvaises nouvelles.

**1/3 tend à avoir un visage neutre, passant d'un sourire à un regard sérieux.**

Vous avez de la souplesse.

**1/3 a une expression de visage sérieuse et intense.**

Votre visage reflète pessimisme et tristesse à l'extérieur. Travailler sur cet aspect.

**Dans quel tiers vous situez vous?**

Demandez à votre entourage.

- S'entraîner chez soi et en public.
- Soyez authentique, pour ne pas fausser la relation à l'autre, et sa perception.
- Un vrai sourire vient de l'intérieur. Un sourire factice ne marche pas.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# A vous de jouer

Votre ressenti sur ce genre d'éléments et exercices.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ANALYSE
## TRANSACTIONNELLE

# L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE



## LES DIFFÉRENTS ETATS DU MOI

**Les différents états du moi induisent notre comportement, nos réactions dans nos relations et nos échanges.**

### A QUI CA SERT?

Comprendre la relation de communication et les postures adoptées par l'interlocuteur de manière à favoriser la communication, le dialogue …

Analyse transactionnelle : ces trois personnes dans ma tête…
https://bloculus.com/ces-trois-personnes-dans-ma-tete/

Consultez les cours en ligne sur le profil de PSYCHORAMA
Premier cours:
Parent, Adulte, Enfant : les 3 Etats Du Moi (les EDM) - ANALYSE TRANSACTIONNELLE #01
https://www.youtube.com/watch?v=RxEhu8hWmXI&list=PLPkJgJ_4sebeztViev08q0tqsSDykW8fr&index=30



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LES 3 ETATS DU MOI



De la naissance à l'âge adulte, l'être humain grandit et passe par des états différents.

C'est de cette façon que la personne construit son identité, par la coexistence cohérente des **3 états du moi**, Parent, l'Adulte et l'Enfant.

**LE PARENT :** Il se construit dans l'enfance avec des **modèles** que l'enfant incorpore, venus des adultes proches, aussi appelés « **figures parentales** ».

Ces personnes ont eu une influence sur l'éducation de l'enfant, ce qu'il pense être bien ou mal. A l'âge adulte ces comportements basés sur ce que l'individu a vu, perçu et assimilé peuvent réapparaitre.

➔ Etat du moi parent aux commandes.

P

**L'ADULTE :** C'est l'état du moi qui permet **de traiter les informations avec les moyens cognitifs** à disposition, en cohérence avec la **situation présente** : Penser, évaluer, analyser, prendre des décisions pour répondre à une situation vécue maintenant, dans le présent.

➔ Etat du moi adulte aux commandes.

A

**L'ENFANT :** Il s'est construit à partir des **expériences, des ressentis, des croyances et des illusions** de l'enfant. C'est là où l'enfant a stocké émotions et besoins, résultant de ses expériences parfois confrontées aux réactions des figures parentales. Il arrive que les personnes se comportent comme elles l'ont fait dans leur enfance parce **qu'une situation les ramène inconsciemment à ces anciennes expériences**.

➔ Dans ces circonstances, c'est l'état du moi Enfant qui est aux commandes.

E

IFAT https://www.ifat-asso.org/concepts-base/#les-%C3%A9tats-du-moi



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE



## EN QUELQUES MOTS SIMPLES

Nous avons tous en nous 3 états du moi: **ENFANT ADULTE PARENT**

**ENFANT :** Sous une autorité, on se fait dire les choses, on nous guide, car de nous même nous ne savons pas encore ce qui est bien ou mal.

- **L'Enfant Adapté Soumis /docile (Eas)**

**positif** : Il se conforme aux normes sociales, ce qui permet la vie en société.

**négatif** : Il ne prend pas en compte ses besoins et se sur-adapte à ceux des autres.

- **L'Enfant Adapté Rebelle (Ear)**

**positif** : Il fait preuve de discernement et apporte un regard critique constructif

**négatif** : Il s'oppose à tout, systématiquement.

- **L'Enfant Libre (El)**

Comme l'Adulte, l'Enfant Libre n'a pas de forme négative. Libre d'influences parentales, c'est par lui que s'exprime la créativité, l'expression spontanée d'émotions authentiques.

**ADULTE** : comportement construit avec éducation, autorité, et expérience. Comportement et attitude constructive, mature.

**PARENT:** On adopte un comportement d'autorité, et prend notre interlocuteur comme un enfant. Selon les situations, on réagit en utilisant les comportements similaires à nos figures parentales.

- **Le Parent Normatif (PNf)**

**positif** : Il donne le cadre, instaure les règles, il protège.

**négatif** : Rigide, il n'accepte pas d'autres normes que les siennes, il cherche l'erreur.

- **Le Parent Nourricier (PNr)**

**positif** : Il rassure, soutient, encourage, il donne des permissions.

**négatif** : Il pense et fait à la place des autres.



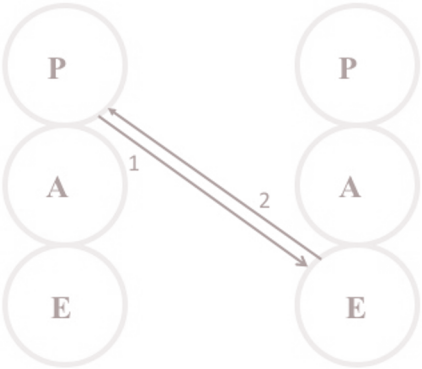
© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE

## LES TRANSACTIONS - LOIS DE LA COMMUNICATION

**1ère loi : tant que les transactions sont complémentaires, la communication dure indéfiniment.**

### LES TRANSACTIONS PARALLÈLES OU COMPLÉMENTAIRES




Une transaction est dite parallèle, ou complémentaire, quand la réponse vient de l'état du moi visé.
Le vecteur 1 est appelée *stimulus transactionnel*.
Le vecteur 2 est appelée *réponse transactionnelle*.

**EXEMPLES:**

➢ Nous pouvons imaginer un dialogue entre 2 personnes, par exemple,

Une mère (ou un père) et son fils (ou sa fille).

1 Mère : « mon chéri, il fait froid aujourd'hui, couvre-toi bien ».

2 Fils : « oui maman, je mets mon pull vert ».

Bien sûr, entre entre une mère et son fils, il parait tout à fait naturel d'être dans ce système de communication. Tant qu'il n'y a rien pour le perturber, ce système dure indéfiniment. Il s'arrête le soir et reprend le matin.

➢ Nous retrouvons aussi ce même système en situation professionnelle, entre un manager et un collaborateur.

1 Manager : « quand tu auras fini ce dossier tu passeras sur la machine 34 ».

2 Collaborateur : « entendu, je n'en ai plus pour longtemps ».

Nous sommes, dans ce deuxième exemple, dans le même système de transactions complémentaires, Parent – Enfant. Evidemment, les transactions peuvent être complémentaires, Adulte – Adulte.

Manager : pourras-tu t'occuper de ma machine 34 quand tu auras fini ton dossier ?

Collaborateur : oui, j'ai besoin de 20 minutes pour terminer mon dossier et j'y vais. Y a-t-il une consigne particulière ?

https://www.ifat-asso.org/concepts-base/#les-transactions





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE

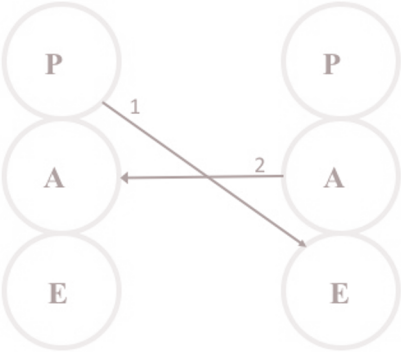


## LES TRANSACTIONS - LOIS DE LA COMMUNICATION

**2ème loi : quand la transaction est croisée, le système de communication en place est interrompu.**

### LES TRANSACTIONS CROISÉES

Une transaction est dite croisée quand la réponse ne vient pas de l'état du moi visé.




**EXEMPLE**

Dans un cadre professionnel, imaginons un manager et son collaborateur.

1 Manager : J'ai besoin de ce dossier de toute urgence, dépêchez-vous !

2 Collaborateur : il vous le faut pour quelle heure ?

La manager vise l'état du moi Enfant du collaborateur qui lui répond à partir de l'Adulte.

**Le système de communication est interrompu.**

L'objectif recherché est de contacter l'état du moi Adulte du manager et d'installer la suite de la conversation à partir des états du moi Adulte.

https://www.ifat-asso.org/concepts-base/#les-transactions



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE

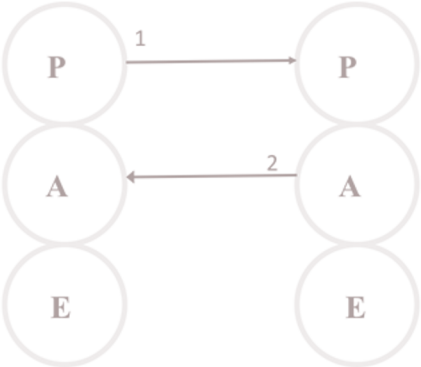


## LES TRANSACTIONS - LOIS DE LA COMMUNICATION

**2ème loi : quand la transaction est croisée, le système de communication en place est interrompu.**

### LES TRANSACTIONS CROISÉES

Une transaction est dite croisée quand la réponse ne vient pas de l'état du moi visé.




**EXEMPLE**

Imaginons maintenant une conversation entre une Grand-Mère et sa fille, elle-même Mère.

1 Grand-Mère : les jeunes avec leur jeans troué, ils ne ressemblent à rien.

2 Mère : te souviens-tu de la mode de ta jeunesse ?

Grand-Mère, en portant un jugement sur la façon dont certains jeunes s'habillent, vise l'état du moi Parent de Mère, sans doute pour une approbation. Mais la Mère en répondant de son Adulte tente de ramener Grand-Mère à une réflexion sur les modes aux différentes époques.

➔ **Les transactions sont croisées, même si schématiquement, elles ne le sont pas, car la réponse ne vient pas de l'état du moi visé. La conversation est interrompue, un des interlocuteurs doit changer d'état du moi pour que la communication reprenne.**

https://www.ifat-asso.org/concepts-base/#les-transactions



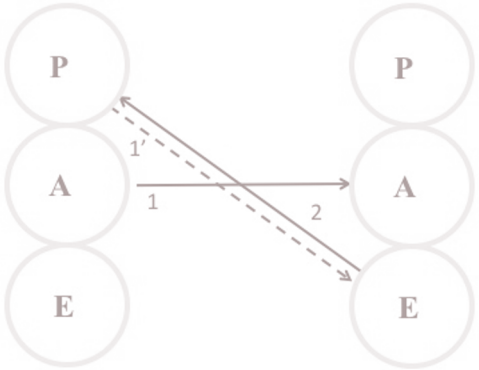
© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE



## LES TRANSACTIONS CACHÉES

Une transaction est dite cachée (1'), ou psychologique, quand elle n'est pas explicitement exprimée mais sous-entendue.
Ce qui est exprimé, est une transaction sociale (1).
La réponse s'adressera à la transaction cachée.




**EXEMPLE**

Imaginons la scène entre Époux et Épouse.
1 Épouse (stimulus social) : « tu vas encore regarder le match de foot chez tes copains » ?
1' Épouse (stimulus psychologique) : « tu ne t'occupes pas de moi ».
Selon son humeur, l'Époux répondra :
2 Époux : « c'est le derby, je ne peux pas louper ça » !
Ou
2 Époux : « d'accord ma chérie, je t'emmène au restaurant ».
Dans les 2 cas, l'Époux répond à la transaction cachée.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE

RÉFÉRENCES

Dans son livre *Des jeux et des hommes*, devenu best-seller et qui a largement contribué au succès de l'AT, il décrit nombre de jeux psychologiques. Le plus commun, parce que joué par tous, est celui de « *oui, mais*« .
**Yves Lavandier**, réalisateur intéressé par l'analyse transactionnelle, a fait un film qui en porte le nom : *Oui, mais…* (2001).
En voici un court extrait qui illustre parfaitement le mécanisme.

EXTRAIT DU FILM « OUI MAIS »

- https://www.youtube.com/watch?v=VbcrYJrbFuc

BANDE ANNONCE
https://www.youtube.com/watch?v=TJFOWOoalyQ&list=PLivkECuyTGSqNW0xMkiB2xyfupLB4MkkX

BIBLIOGRAPHIE
Eric Berne, Des jeux et des hommes.


© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE

## LES JEUX PSYCHOLOGIQUES

En observant la répétition des comportements humains, Eric Berne a formulé la définition des jeux psychologiques.
***Un jeu est une série de transactions cachées, complémentaires, progressant vers un résultat bien défini, prévisible.***

## LA FORMULE J

Du fait de leur mécanisme répétitif, Eric Berne a modélisé les jeux psychologiques avec une formule quasi mathématique.

**Attrape nigaud + point faible –> réponse + déclic + moment de stupeur + bénéfice négatif.**
**Abrégé : AG + PF –> R + D + MS + BN**

Eric Berne, *Que dîtes vous après avoir dit bonjour ?*
En voici l'explication sur la base de la vidéo « Oui, mais… »

**Attrape Nigaud :** Jardinier 1 se plaint de ne pas pouvoir aller au cinéma.
**Point faible :** Jardinier 2, compatissant, est touché par cette situation.
**Réponse :** s'en suit une série de transactions où jardinier 2 donne des solutions. Jardinier 1 s'ingénie à les dénigrer. S'en suit la réponse « ah bon si tu préfères ne pas aller au cinéma… »
**Déclic :** jardinier 1 prend conscience que son collègue n'est d'aucune aide, il s'offusque et appuie sur le déclic » J'te l'ai dit, c'est pas si simple… »
**Moment de stupeur :** jardinier 2 ne comprend pas ce qu'il lui arrive.
**Bénéfice négatif :** chacun vient renforcer des croyances négatives sur soi, les autres ou le monde en général, en pensant des mots comme : « personne ne me comprend », « quoi que je fasse, ça ne sert à rien »…
En cela, c'est un bénéfice. Il permet aux protagonistes de confirmer leur scénario.

https://www.ifat-asso.org/concepts-base/#les-jeux-psychologiques



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE



## EN RÉSUMÉ – QUELQUES CONSEILS SIMPLES

Chaque personne peut adopter ses différentes attitudes.

Pour **maintenir une discussion durable**, nous devons utiliser un mode de communication et un état du moi **favorisant les transactions parallèles ou complémentaires.**

Idéalement, dans vos relations à l'extérieur de votre cercle familiale ou proche, adopter un comportement constructif favorisant l'échange: ADULTE – ADULTE

Pour cela il faut:

- Analyser l'état du moi de notre interlocuteur
- Calculer et contrôler nos dire (langage verbal)
- Maîtriser notre attitude, notre langage non verbal/
- …

**L'analyse transactionnelle nous donne des outils pour comprendre les relations de communications entre les individus. Cet outil vous permettra de vous adapter encore mieux à l'autre pour éviter des conflits et situations faisant émerger des émotions négatives.**

➔ Souvenez vous … Préservez votre bien être.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOS RÉACTIONS

Qu'avez-vous compris ? Appris de ce chapitre ?

Pensez vous adopter le plus souvent l'attitude de:

- l'enfant ?
- L'adulte ?
- Le parent ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

## LE TRIANGLE DRAMATIQUE de KARPMAN

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE TRIANGLE DE KARPMAN



**LE TRIANGLE DRAMATIQUE**

Le triangle dramatique est une autre approche pour observer les jeux psychologiques. Stephen Karpman en est le concepteur. C'est un triangle parce qu'il y a potentiellement 3 rôles: **Persécuteur, Sauveteur (ou Sauveur), Victime.**

Pour jouer il faut être au moins 2, un Persécuteur et une Victime ou un Sauveteur et une Victime. Parfois nous retrouvons les 3 rôles dans un jeu.
Le triangle à la tête en bas, symbolisant une situation instable.
Il est équilatéral car la « distance » ou le laps de temps pour passer d'un rôle à un autre est identique.
Le triangle est dit dramatique en référence au théâtre de la Grèce antique, la fin est prévisible mais évitable.

**LE PERSÉCUTEUR** ne prend pas en compte les besoins de la Victime, il la dévalorise.
**LE SAUVETEUR** considère que sans lui la Victime ne pourrait pas s'en sortir. En faisant à sa place, il la dévalorise.
**LA VICTIME** ne se croit pas capable d'agir. Elle se dévalorise.

Le Triangle dramatique fait référence à des personnes qui semblent rechercher ces rôles de façon régulière et existentielle (même si leur motivation est inconsciente).

Dans l'extrait du film « Oui mais.. », Jardinier 1 est dans un rôle de Victime, Jardinier 2 dans un rôle de Sauveteur. Quand Jardinier 1 s'offusque (le déclic chez Berne), Jardinier 1 est passé dans un rôle de Persécuteur et Jardinier 2 dans un rôle de Victime.

Vidéo Le triangle de Karpman
https://www.youtube.com/watch?v=urlxikHDeW0&list=PLPkJgJ_4sebeztViev08q0tqsSDykW8fr&index=27



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

REPLAY

# VOS RÉACTIONS

LET'S TALK

Qu'avez-vous compris? Appris de ce chapitre ?

Pensez vous adopter le plus souvent l'attitude de :

- Victime ?
- Persécuteur ?
- Sauveur ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE LANGAGE VERBAL

ZEN TOUCH

# LANGAGE VERBAL

## ❖ DES INCOMPRÉHENSIONS…

**« On peut officiellement parler la même langue ce n'est pas pour autant qu'on parle le même langage ! »**

De nombreux paramètres entrent en compte dans notre compréhension d'un message.

## ❖ DES CONFLITS

La source de mal entendus, de mésententes, de conflits est :

- notre cadre de références
- notre réalité,
- notre vision du monde,
- notre attitude
- …

## ➢ SOLUTION

La compréhension de l'autre

Le dialogue : expliquer les choses, favoriser la communication, échanger vos points de vue.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE LANGAGE VERBAL

## POUR FAVORISER LA COMMUNICATION ET LES ÉCHANGES

| NE DITES SURTOUT PAS : | DITES PLUTÔT : |
|---|---|
| 1- Et puis quoi encore ? | 1- Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous ? |
| 2- Je ne suis pas là pour cela ? | 2- Ce n'est pas moi qui m'en occupe, voyez plutôt... |
| 3- Non. | 3- Peut-être, il faut voir |
| 4- C'est impossible. | 4- Le problème ne s'est jamais posé auparavant |
| 5- Jamais. | 5- Nous ne l'avons jamais fait. Pourquoi pas ? |
| 6- C'est votre problème, pas le mien. | 6- Voyons cela ensemble |
| 7- Je ne suis pas payé pour cela. | 7- Ce n'est pas dans mes attributions, mais je peux faire cela pour vous |
| 8- Je ne sais pas. | 8- Je vais me renseigner |
| 9- Débrouillez-vous. | 9- attendez, je vais vous aider |
| 10-Vous croyez que je n'ai que cela à faire?. | 10-ça tombe mal, mais si vous avez un instant |
| 11-Où vous croyez-vous ? | 11-nous n'en avons pas l'habitude |
| 12-Je ne suis a votre service. | 12-je suis à votre service |





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE LANGAGE VERBAL

## POUR FAVORISER LA COMMUNICATION ET LES ÉCHANGES

| NE DITES SURTOUT PAS : | DITES PLUTÔT : |
|---|---|
| 13-C'est pas mon poste, ma mission, mon rayon. | 13- Adressez – vous plutôt à mon collègue. |
| 14-Combien de fois faut-il vous le dire ? | 14- Voulez-vous que je vous explique à nouveau ? |
| 15-Vous n'êtes pas le seul... | 15- Le problème s'est déjà posé. Nous y travaillons. |
| 16-Pour qui vous prenez-vous ? | 16- C'est normal, nous sommes là pour cela. |
| 17-C'est possible, mais c'est plus cher. | 17- Nos prix vient en fonction de... |
| 18- C'est beaucoup trop cher pour vous. | 18- De quel budget disposez-vous ? |
| 19- On verra plus tard. | 19- C'est peut-être moins pressé. |
| 20- Vous n'avez qu'à écrire au patron pour vous plaindre. | 20- Notre président répond à toutes les lettres qui lui sont adressées. |
| 21- Ecrivez, on vous répondra. | 21- Nous tenons compte de chaque lettre qui nous est adressée. |
| 22- Il faut bien qu'on prenne des vacances. | 22- Je ne serai pas là, mais mon remplaçant pourra vous aider. |
| 23- Bon, s'il n'y a pas moyen de faire autrement. | 23- Puisque cela vous fait plaisir. |
| 24- Je ne suis pas à votre disposition | 24- Je suis à votre disposition. |





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE LANGAGE VERBAL

## POUR FAVORISER LA COMMUNICATION ET LES ÉCHANGES

| NE DITES SURTOUT PAS : | DITES PLUTÔT : |
|---|---|
| 25- Ce n'est pas le genre de la maison. | 25- Nous n'y sommes pas habitués. Étudions cela ensemble. |
| 26-Prenez la file. | 26- Il y a déjà des personnes qui attendent. |
| 27-Vous ne pouvez pas attendre comme tout le monde ? | 27- Si vous êtes très pressé, il vaudrait peut-être mieux revenir plus tard |
| 28-C'est fermé, je vous dis ! | 28- Je suis désolé, nous fermons. A demain. |
| 29- Je n'ai pas la monnaie. | 29- Vous n'auriez pas un peu de monnaie ? |
| 30-Si ça ne vous plaît pas, c'est le même prix. | 30- Il est difficile de satisfaire tout le monde. |
| 31- Allez donc voir ailleurs. | 31- Vous pourriez peut être le trouver chez... |
| 32-Que voulez-vous que ça me fasse? | 32- Je vous comprends, mais... |
| 33- On ne va pas changer nos habitudes pour vous faire plaisir. | 33- J'aimerais vous faire plaisir, mais... |
| 34-C'est comme ça. | 34- Il m'est difficile de faire autrement. |
| 35-Ce n'est pas de ma faute. | 35- Je n'y suis malheureusement pour rien. |
| 36- Vous avez de la chance, c'est le dernier. | 36- Il m'en reste juste une ... Il était pour rien. |





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE LANGAGE VERBAL

## POUR FAVORISER LA COMMUNICATION ET LES ÉCHANGES

| NE DITES SURTOUT PAS : | DITES PLUTÔT : |
|---|---|
| 37- Vous voyez bien que vous êtes au mauvais poste. | 37- Qui demandez-vous ? je vais vous le passer. |
| 38-C'est le première porte à gauche | 38- Je vais vous guider. |
| 39-Il n'y en a plus | 39- J'en aurai dès...demain, tout à l'heures |
| 40-Vous n'avez pas lu l'affiche ? | 40- C'est affiché, mais je peux vous le dire |
| 41-Vous savez ce que ça coûte ? | 41- On y pense, mais c'est un gros investissement |
| 42-Avec ce qu'on gagne.. | 42- C'est bien parce que c'est vous... |
| 43-Je ne suis pas un bureau de renseignement | 43- Je ne suis pas la bonne personne. Il faudrait voir cela avec... |
| 44-Touchez pas | 44- Je vais faire le maximum pour vous, mais il faut que j'en parle avec... |
| 45-C'est pourquoi ? | 45- Nous n'avons pas l'habitude de faire cela. |
| 46-Qu'est-ce que vous voulez ? | 46- On a beaucoup de travail, mais on va s'en occuper. |
| 47-Je n'en ai rien à f... | 47- Pourriez – vous passer un petit peu plus tard ? |
| 48-Rappelez plus tard | 48- Vous savez, je ne suis pas le seul à décider. |





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE LANGAGE VERBAL

## POUR FAVORISER LA COMMUNICATION ET LES ÉCHANGES

| NE DITES SURTOUT PAS : | DITES PLUTÔT : |
|---|---|
| 49-Pas ici, c'est réservé | 49- Excusez-moi, c'est déjà réservé, avez -vous une autre préférence ? |
| 50-Et après, c'est moi qui me fais attraper | 50- Laissez un message, quelqu'un vous rappellera. |
| 51-On est débordé | 51- Cela ne me concerne pas vraiment. |
| 52-Ce n'est pas le moment | 52- puis-je vous aider ? |
| 53-Il ne manquerait plus que cela | 53- Quelqu'un s'occupée vous ? |
| 54-Ce n'est pas moi qui décide | 54- Je suis là pour vous servir, puis-je vous être utile ? |
| 55-Ça ne me regarde pas | 55- Adressez-vous à telle personne, elle pourra mieux vous renseigner que moi. |
| 56-Au revoir | 56- Au revoir, bonne journée. |
| 57- C'est tout? | 57- N'hésitez pas à nous rappeler si vous avez d'autres questions. |
| 58- Ça m'est égal | 58- Merci de nous l'avoir fait remarquer. |
| 59-Quelqu'un s'en occupera | 59- Je m'en occupe personnellement. |
| 60- Vous pouvez me le confirmer par écrit | 60 - J'en ai pris bonne note. Je fais le nécessaire. |





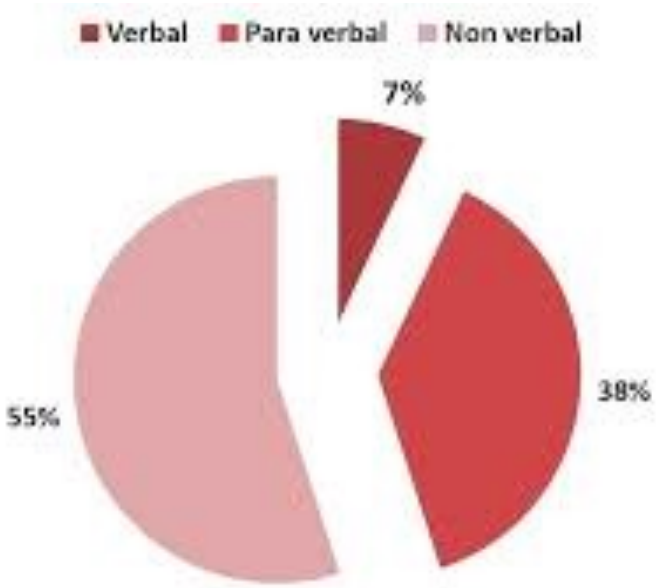
© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# UN LANGAGE EFFICACE

Bien que le langage verbal corresponde seulement à 7% de la compréhension du message, il ne faut pas le négliger.

## LE LANGAGE DOIT ÊTRE POSITIF

- **Mots faciles, compréhensibles**
- **Phrases courtes**
- **Soyez précis**
- **Utilisez le présent**
- **Créer un climat et un registre positif**
- **Articuler**




Les douze obstacles à la communication
https://www.youtube.com/watch?v=TbBlOFZdgHQ
L'art de bien PARLER : Méthode PRATIQUE pour devenir un bon ORATEUR
https://www.youtube.com/watch?v=wkOk1wdTdrQ





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# UN LANGAGE EFFICACE

## UN LANGAGE VERBAL EFFICACE

### ➔ FAIRE PASSER UN MESSAGE

Avec 1 ou plusieurs interlocuteurs les 7% de la communication ont tout leur impact !

POUR FAIRE PASSER UN MESSAGE IL FAUT

- **DIRE,**
- **REDIRE,** *(répéter)*
- **REFORMULER,** *(dire différemment)*
- **APPUYER,** *(avec des faits, étude, autres médias)*
- **ILLUSTRER** *(exemple)*



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# UN LANGAGE EFFICACE



**UN LANGAGE SIMPLE** ➔ phrases **courtes** ➔ 1 SUJET, 1 VERBE, 1 COMPLÉMENT

**UN LANGAGE JUSTE :** formule efficace, pour renforcer notre impact.

**CONSEILS**

- Dire JE/nous et s'adresser à TU/vous
- Supprimer ON (impersonnel)
- Supprimer MAIS, remplacer par ET
- S'engager / être dans l'action
  *Je vais essayer de le faire ➔ Je peux le faire / je vais le faire*
- Supprimer JE PENSE : remplacer par verbe d'action/ affirmation.
  *Je pense que je peux le faire ➔ Je vais le faire*
- Demander à l'interlocuteur si c'est bon? Si il comprend?
- Parler de façon positive, éviter la double négation
  *Je ne peux pas ne pas le faire ➔ je vais le faire*
- Faire attention au conditionnel
  *Tu devrais y arriver ➔ Tu vas y arriver*
- Utiliser « Savez vous que/ Êtes vous d'accord » plutôt que « Comme vous le savez… »
- Supprimer « inutile de préciser que … »
- Considérer qu'il n'y a pas de fatalité, les choses peuvent changer.
  *Supprimer : C'est comme ca, D'habitude, C'est écrit…*



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# UN LANGAGE EFFICACE



**CONSEILS**

- Ne pas utiliser les mots PROBLÈME / SOUCIS / RISQUE
- Utiliser les mots **CHALLENGE / DÉFI/ SITUATION/ ÉVÈNEMENT**
- Dire « Investir du temps » plutôt que « passer du temps / perdre du temps »
- Dire « Je suis content/ ravi » plutôt que « Il faut que »
- Dire « quand » au lieu de « si »

ZEN TOUCH



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOS RÉACTIONS

Aviez vous connaissances de tous ces éléments composant un langage verbal efficace ?

**A VOUS DE JOUER**

À l'occasion entrainez vous à améliorer votre discours et racontez nous ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE PARALANGAGE

# LE PARALANGAGE



Au delà des mots prononcés.

- Timbre et volume de voix, rythme des mots, coupures d'une phrase.
- Exprime les sentiments à travers la façon dont ils sont dits.

**5 min**

**EXERCICE**

« OUI, je vais le faire »

Entrainez vous à le dire de différentes manières vous verrez les sens différents que cette phrase peut avoir.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

REPLAY

# VOS RÉACTIONS

LET'S TALK

En combien de façons différentes avez-vous pu dire cette phrase?

Vos impressions ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LA VOIX



- Porteuse du message
- Source d'impression chez notre interlocuteur
- Apporte du réconfort

**Différents aspects:**

**Intelligible** : audible (claire et compréhensible)

**Attrayante** : expressive et vivante

**Naturelle** : agréable et reposante

## L'INTONATION

L'intonation peut donner à un même mot un sens différent, une connotation différente , changer le sens d'une phrase !

➔ Varier ses intonations afin de capter l'attention et transmettre un message

## LE TIMBRE DE VOIX

Varie d'une personne à l'autre. C'est comme une empreinte digitale, elle est propre à chacun.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LA VOIX

Les tons de voix et la réaction déclenchée:

- Voix haute / aigüe ➔ provoque agressivité
- Voix nasillarde (par le nez) ➔ sous entend prétention, vantardise, doute
- Voix forte ➔ brusque, contradiction
- Voix discordante ➔ provoque irritation
- Voix sèche ➔ sous entend insensibilité
- Voix douce ➔ évoque bienveillance
- Voix timbrée, posée ➔ rassure

MODULER SA VOIX FAIT MODULER LA PERCEPTION ET L'ATTITUDE DE L'AUTRE

**LA QUALITÉ DE VOTRE PRESTATION DÉPEND DE VOTRE COMMUNICATION**

Votre expression, votre élocution, votre langage, le rythme de votre voix, … sera déterminante pour la qualité de votre atelier de relaxation et de détente, pour vos échanges dans la vie personnelle et professionnelle.





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LA VOIX



**L'INTENSITÉ**

Niveau sonore de la voix.

➔ Adapter ce niveau à la taille de l'espace, à la disposition du public et au nombre de personne.

**LE DÉBIT**

Nombre de mot à la minute.

Ne pas parler trop vite.

Entrainez vous à étirer le temps de votre intervention pour gagner en impact.

- Respirer entre les phrases, dans les phrases, faire des pauses pour reprendre votre souffle.
- Laisser le public respirer lui aussi
- Le silence est d'or
- Le trac provoque souvent une accélération de débit, soyez vigilant

**LA DICTION**

- Le fait de prononcer distinctement les syllabes et les mots.
- Articuler correctement est un signe de respect envers celui qui écoute.
- Un entraînement adéquat permet d'entrainer les muscles de votre langue et vos lèvres pour renforcer son impact.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

REPLAY

# VOS RÉACTIONS

LET'S TALK

**ET VOUS?**

Quel constat faites vous de mon élocution?

Avez-vous constaté des moments d'accélération ou des temps de ralentissements, de pause… ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LA VOIX



**LE RYTHME**

La vitesse à laquelle nous parlons : mots à la minute.
Le rythme ne doit pas être monocorde pour éviter d'ennuyer l'interlocuteur.

Les variations de rythme:
Débit lent ➔ favorise les questions, les définitions ou les explications.
Débit rapide ➔ sur ce qui est moins important.

Observez les discours de politiques et notamment de président

**1/ La ponctuation**

Les arrêts, intonations de fin de phrase…
Permet de renforcer l'écoute et donner du poids à certains mots ou à certaines idées.
Prendre du temps avant un mot, après un mot, ou avant et après un mot lui donne plus d'impact.

**2/ La modulation**

Le ton de la voix varie prenant appui sur certaines syllabes, certaines diphtongues, et sur certains mots.
Un autre moyen de mettre en valeur certains mots.

**3/ L'utilisation du silence**

Souligne les changements de rythme. Il paraît toujours plus long à l'orateur qu'à celui qui l'écoute.
Prenez votre temps

**4/ La répétition**

Renforcer l'impact d'un mot, d'une phrase. Elle donne de l'importance et favorise la mémorisation.

**COACH BIEN ÊTRE: LE SILENCE EST PRIMORDIAL POUR LA RELAXATION**

Il est important de laisser le temps au client de se détendre, se relâcher, lâcher chaque partie de son corps… Le silence est indispensable à chaque étape de la relaxation.
PRENEZ VOTRE TEMPS !



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOS RÉACTIONS

Vos remarques sur ce chapitre ? Impressions, expériences ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ÉCOUTE ACTIVE

*L'homme a 1 bouche et 2 oreilles, c'est pour écouter 2 fois plus qu'il ne parle*

ZEN TOUCH

# L'ÉCOUTE ACTIVE



**INSTAURER L'ÉCOUTE ➔ une des clés d'une bonne communication**

- **Mettez l'interlocuteur à l'aise**. Faites en sorte qu'il sente qu'il peut parler, librement, ouvertement.
- **Finissez de parler**. Vous ne pouvez pas parler et écouter en même temps.
- Avant de prendre la parole assurez vous que l'interlocuteur a bien terminé d'exprimer ce qu'il souhaitait exprimer.
- **Montrer lui que vous écoutez :** regardez le, montrez lui que vous êtes intéressé.
- **Évitez les perturbations:** couper votre téléphone, fermez votre cabinet au public, affichez une affiche ne pas déranger…
- **Pratiquez l'empathie** : mettez vous à sa place pour bien comprendre son point de vue
- **Soyez patient**: donnez lui le temps nécessaire, n'interrompez pas, ne regardez pas ailleurs en écoutant.
- **Soyez posé dans votre critique et vos arguments :** sinon vous mettez celui qui parle sur la **défensive et vous le rendriez agressif.**
- **Posez des questions** : montre que vous êtes attentif.
- **Reformulez ce qui est exprimé**: renforce votre compréhension et prouve la qualité de votre écoute.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ÉCOUTE ACTIVE C'EST QUOI?



**AVOIR UNE ATITUDE OUVERTE**

- Sourire authentique
- Gestuelle adaptée
- Regard franc
- Posture en avant

**PERSONNALISER**

Citer le nom de votre interlocuteur à plusieurs reprises

**POSER DES QUESTIONS OUVERTES**

Ne contraint pas l'interlocuteur dans sa réponse
(qu'en pensez vous ? que désirez vous ? que puis je faire pour vous ?)

**SE CENTRER SUR LA SITUATION DE L'AUTRE**

Ce n'est pas moi qui est important en ce moment

**LAISSER L'AUTRE S'EXPRIMER**

L'inciter à parler, laisser des silences, ne pas essayer de parler à sa place ou terminer ses phrases.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ÉCOUTE ACTIVE



- **Entendre ce que l'autre ressent** — Être à l'écoute des émotions
- **Chercher l'intention positive** — L'autre a des raisons qui lui sont propres et qui sont justifiées
- **Se mettre à la place de l'autre** — Pratiquer l'empathie (si j'étais lui ?)
- **Respecter les silences**

**REFORMULER**

Pour s'assurer que l'on a bien compris et que l'interlocuteur se sente écouté.

- **Le reformulation perroquet**

Répéter mot pour mot ce qui a été dit. *À utiliser dans le cas d'une mauvaise communication.*

- **La reformulation clarificatrice**

Reprendre la pensée de notre interlocuteur. *À utiliser pour vérifier la compréhension du message.*

- **La reformulation synthèse**

Résumer ce qui a été dit. *À utiliser pour un message long et pas clair.*

- **La reformulation écho**

Répéter les derniers mots de la phrase. *À utiliser pour faire parler l'interlocuteur (aussi utile pour traiter les objections).*

- **La reformulation spéculative**

Reformuler en orientant de la manière qui vous convient le mieux.

*À utiliser pour faire avancer le dialogue dans votre sens, tout en clarifiant la situation.*

Permet de faire sortir les objections ce qui est très utile en conclusion.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ÉCOUTE ACTIVE



**SYNTHÉTISER**

Faire une synthèse de la conversation et noter les points clés.

Faites participer votre interlocuteur à la rédaction des points clés notamment pour la gestion des conflits.

**PARLER EST UNE HABITUDE, ÉCOUTER EST UN ART !**

Lorsque vous écoutez, il faut être attentif pour **lire entre les lignes :**

- Le choix des mots employés par l'interlocuteur
- Est il factuel ou non?
- Sa mentalité est elle moderne et dynamique ou rétrograde et passéiste?
- Quel est son état émotif?

Arrogant ? Réservé ? Complaisant ? Sarcastique ? Agressif ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ÉCOUTE ACTIVE



## ÉCOUTER – Comment?

Se rendre disponible physiquement, intellectuellement et affectivement.

Percevoir par tous nos sens les informations dites et non dites par l'interlocuteur dans un esprit de bienveillance véhiculé par sa propre attitude.

## LE REGARD

Accompagner l'autre dans sa parole, par le regard.

Un regard sensible, attentif, compréhensif, posé sur la personne.

Montrez votre écoute par:

- Le questionnement
- Le silence
- Les gestes régulateurs (ex: acquiescement de la tête)
- La reformulation

Pratiquer l'écoute active au travail
https://www.youtube.com/watch?v=N0UjYrJnLzM



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ÉCOUTE ACTIVE



**ATTENTION** quelques conseils personnels :

- On ne peut pas parler à tout le monde et à n'importe qui de nos doutes/interrogations/problèmes…
- Parler à trop de monde peut nous rendre confus, on ne sait plus qui écouter et raisonner.
- Ça nous fera aussi accorder trop d'importance au problème en question, car nous en parlons beaucoup et il occupe une grande place dans notre quotidien.
- Il faut choisir la bonne personne à qui on parle, on se confie.
- Plus on cherche l'approbation des autres plus on s'éloigne de nous.



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ATTITUDE MENTALE

# L'ATTITUDE MENTALE



**L'individu possède une souplesse d'esprit lui permettant de s'adapter tout en étant efficace et perspicace.**

Ex: En vous levant le matin vous voyez que le ciel est couvert.

Réaction 1: zut il fait pas beau, je ne vais voir personne aujourd'hui, je mets mon vieux costume pour aller au bureau.

➔ Négatif

Réaction 2 : Tiens il pleut ! Pas pour longtemps, le temps va se lever, je mets mon costume neuf, c'est plus gai.

➔ Positif

Réaction 1:

Cette attitude mentale ne met pas dans une bonne dynamique et de mauvaises choses peuvent vous arriver : louper son bus, avoir un accrochage, problème de digestion …

Le problème est que vous pouvez contaminer votre client par votre comportement qui découle de cette attitude mentale.

**Chacun doit résister à l'usure du quotidien.**

*« Rien n'est ni bon, ni mauvais, mais d'y penser le rend ainsi ! William Shakespeare.*



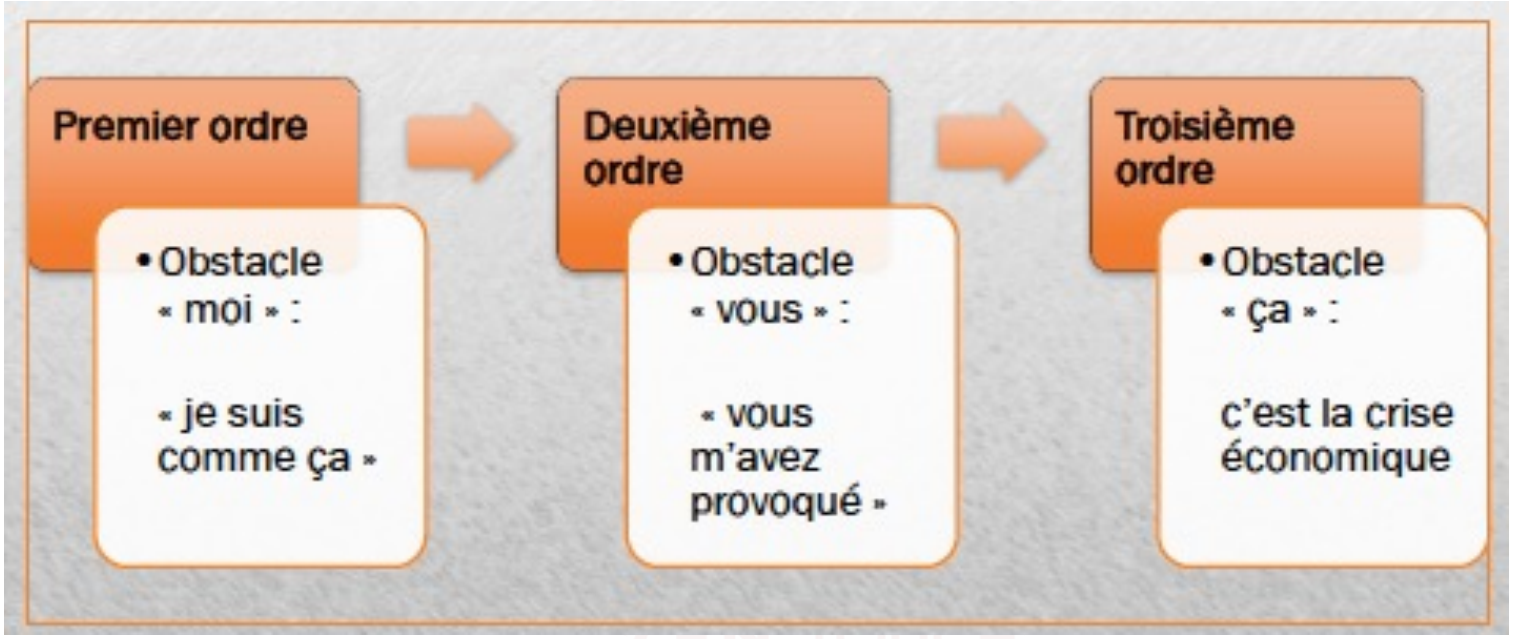
© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ATTITUDE MENTALE

On n'a pas deux fois l'occasion de faire bonne impression. (MC KENNA, anglais hypnotiseur)

L'attitude globale positive dépend de l'attitude mentale de l'individu.
Elle est valorisée à travers la présentation physique ainsi que le langage verbal et non verbal.

3 blocages au changement de façon de penser:




Les responsabilités sont ainsi rejetées sur les circonstances.





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# L'ATTITUDE MENTALE



- Soyez conscient que nous sommes les artisans de notre propre destin.
- Pratiquez l'autosuggestion positive pour vous diriger vers une attitude globale positive

**ATTITUDE NEGATIVES**

- Être agressif
- Manipuler
- Fermer les possibilités de solution
- Juger les personnes
- Utiliser une stratégie d'évitement
- Rejeter la responsabilité sur autrui
- Être jaloux des réussites des autres
- Empêcher la solution du problème
- Rejeter l'autre

**ATTITUDE POSITIVES**

- Écouter, reformuler, rechercher des solutions
- Questionner
- Ouvrir les possibilités de solutions
- S'intéresser aux faits
- Utiliser une stratégie positive
- Affirmer sa responsabilité
- S'enrichir de la réussite d'autrui
- Faciliter la résolution du problème
- Accepter, chercher à comprendre l'autre



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# EXERCICE

## Pour chaque proposition, choisissez la solution qui vous convient le mieux

**Un collègue aimerait s'occuper d'une nouvelle mission, mais il est déjà surbooké. Vous lui répondez :**
- Tu devrais apprendre à dire non.
- Voyons comment tu peux t'organiser.
- Accepte si cela te fait plaisir.

**Une personne souhaite vous parler, alors que vous êtes très occupé :**
- Vous l'écoutez avec obligeance.
- Vous l'aidez rapidement à pointer l'origine du problème.
- Vous l'invitez à vous envoyer un e-mail et lui promettez de le lire très vite.

**Votre employeur est furieux car son banquier a refusé sa demande de prêt :**
- Vous lui suggérez de changer de banque.
- Vous le rassurez sur la solidité de l'entreprise.
- Vous lui expliquez qu'il aurait dû faire approuver le projet par le CA.

**Un collègue a oublié de terminer un travail urgent :**
- Vous lui conseillez de noter ses prochaines missions sur son agenda.
- Vous lui rappelez ses responsabilités.
- Vous le rassurez : son manager comprendra.

**L'un de vos managers vous reproche de toujours faire passer son confrère en priorité :**
- Vous lui demandez s'il aimerait obtenir le même privilège.
- Vous lui suggérez de vous prévenir lorsqu'il souhaite vous confier un travail urgent.
- Vous n'aviez pas remarqué, mais vous vous montrerez vigilant.

**Vous découvrez une collègue en pleurs. Vous lui dites :**
- Que s'est-il passé ?
- Courage, ça va aller.
- Raconte-moi ce qui ne va pas : nous allons trouver une solution.

**Un stagiaire rencontre des difficultés dans la conception d'un mailing et s'adresse à vous :**
- Vous lui dites qu'il va réussir.
- Vous vous étonnez qu'il n'ait pas appris à le faire en cours.
- Vous lui rappelez qu'il peut vous solliciter à tout moment.

**Vous êtes témoin d'une dispute. L'un des protagonistes sort... Vous ajoutez :**
- La prochaine fois, n'attend pas si longtemps pour t'expliquer.
- Je suis d'accord avec toi !
- Tu as eu raison de mettre les choses au clair.

**Un nouveau collègue s'étonne de la durée des réunions. Vous lui répondez :**
- Peut-être as-tu pris de mauvaises habitudes dans ton ancienne entreprise.
- Si tu trouves le temps long, prend des notes.
- Au début, ça semble long, mais tu vas t'y habituer.

**La secrétaire d'un directeur s'inquiète. En effet, celui-ci a oublié un dossier important. Vous lui répondez :**
- S'il en a besoin, il t'appellera.
- Arrête de le couver !
- Scanne les documents et envoie-lui un e-mail.

**Un collègue ne pourra pas travailler avec vous sur un dossier difficile :**
- Vous vérifiez l'origine de son refus.
- Vous l'invitez à déléguer ses propres travaux à un stagiaire.
- Vous concluez qu'il est débordé.

**Un collègue parle enfin d'arrêter de fumer, mais craint l'échec :**
- Vous le tranquillisez, il y arrivera !
- Vous l'inviter à vérifier ses motivations.
- Vous lui conseillez d'essayer es patchs.

**Un collègue est en colère après vous car vous avez omis de lui rendre un dossier :**
- Vous reconnaissez votre tort.
- Vous lui proposez de lui apporter sur le champ.
- Vous lui présentez vos excuses.

**Une collègue est inquiète, parce que son manager ne l'a pas convoquée à l'entretien annuel. Vous lui dites :**
- Il t'appellera bientôt.
- Êtes-vous en froid ? As-tu quelque chose à te reprocher ?
- Tu devrais lui en parler.

**Une rumeur qui concerne deux managers circule dans l'entreprise. Face à cette situation, vous annoncez clairement :**
- J'évite toujours d'écouter les bruits de couloir.
- Quelqu'un devrait leur dire d'être plus discrets.
- Si c'est vrai, ils vont au-devant de graves ennuis.





© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOS RÉACTIONS

Vos remarques sur ce chapitre ? Impressions, expériences ?



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# LE SENS DU DÉTAIL

ZEN TOUCH

# AYEZ LE SENS DU DÉTAIL



**VOTRE CABINET**

**DÉCORATION**

A votre image

Épuré, pas trop d'information, de fouillis, le client doit s'y retrouver, trouver ses repères…

Des plantes: introduire de la végétation dans un intérieur, apaise, rapproche de la nature, oxygène la pièce.

Pas trop lumineux, c'est un lieu de détente, d'échange, de confidentialité.

Une touche bien être : des accessoires déco, des outils (bandeau relaxation, huiles essentielles et diffuseur, fontaine à eau)

Ambiance musicale (musique douce asiatique, bruits de la nature, …)

**HYGIENE**

Respecter les gestes barrières du covid 19 (distance de 1mètre ou masque, désinfectant pour les mains, nettoyer régulièrement les meubles, poignées de porte…)

La table de massage : une serviette différente pour chaque client ou du papier jetable.

**VOS PRESTATIONS À DOMICILE**

**DÉCORATION**

Apporter de quoi recréer un espace détente, un lieu d'échange intimiste.

Un canapé ou fauteuil confortable, douillet, agréable.

Des accessoires bien être (diffuseur huiles essentielles, huiles essentielles…)

Ambiance musicale

Ambiance nature : photo/ tableau de nature, diffuser sur un ipad ou ordinateur une vidéo de nature

**HYGIÈNE**

Apporter votre kit covid19

Désinfectez votre table, poignets, … devant la personne, ainsi que vos mains.

Respectez les règles d'hygiène



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# PRISE DE PAROLE

## EXERCICE PRISE DE PAROLE

Préparer pendant 30 min une prise de parole de 5- 10 min en reprenant chacune des techniques exposées.

EXEMPLE

- *Exercice se présenter :*

*son profil, son activité ou projet professionnel ou future activité, sa différenciation sur le marché*

- *Préparer un entretien de vente*
- *Prendre le sujet de votre choix*



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# VOTRE STYLE À VOUS



Soyez naturel, adopter votre propre style avec des principes de bases :

- Tenez vous droit et portez votre énergie vers l'avant
- Soyez détendu et naturel quand vous parlez (prenez votre temps, respirez, les bras et les mains détendues)
- Apprenez à sourire sous pression, comme au naturel
- Votre visage et vos gestes doivent être ouverts

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# AMÉLIORER SON EXPRESSION



**Analysez vous:**

- Enregistrez vous
- Demandez le retour à votre entourage

**Identifier les points d'amélioration**

- qu'est ce qui manque de naturel?
- Quels sont vos **gestes de nervosité?**

Cette photo par Auteur inconnu est soumise à la licence CC BY-SA-NC

**CONSEILS**

- Concentrez vous à éviter de faire votre geste de nervosité.
- N'essayez pas de faire des gestes volontairement, ils doivent être naturels.
- N'exagérez pas vos gestes, vos expressions de visage, votre énergie, …



© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.

# Zen Touch

Organisme de formation

## Formation & coaching en développement personnel

# Changez de vie maintenant !

Cette formation vous a plu?

Retrouvez tous nos outils pour transformer votre vie sur notre site internet:

**www.zentouch.fr**

**Contactez nous**

Méryl Fabre 0696793456 – contact@zentouch.fr

© Zen Touch EURL – Méryl Fabre – Tous droits réservés. Copie, transmission à un tiers interdites.