



# **FAISONS CONNAISSANCE**







## AU MENU POUR CE SOIR

- Savoir communiquer avec soi-même pour bien communiquer avec les autres
- Les différents types de communication
- Comment communiquer : une intention une posture
- Quelques outils TOP















Pressions à de multiples niveaux (patients, accompagnants, hôpital...)



Emotions exacerbées



Conditions de travail de + en + éprouvantes : stress dépassé, usure





complexité accrue de la prise en charge des patients



communications dégradées à tous les niveaux







# Savoir communiquer avec soi-même pour bien communiquer avec les autres : le dialogue interne

- Je pense donc je me parle
- Le fait de contrôler positivement la manière dont on se parle est essentiel dans le contrôle cognitif
- Dans un dialogue interne :
  - On structure sa pensées et ses actions
  - On mémorise
  - On interprète ses sentiments et ses perceptions
  - On se donne des instructions et des renforcements
- Dialogue positif : phrases + et mots valorisants
  - 7 performance et confiance en soi





## S'amuser à...

- CRepérer toutes les formules négatives exprimées par soi : « j'suis bête », « ce n'est pas mauvais », « pas de souci », n'hésitez pas à... »
- Repérer toutes les formules négatives exprimées par les autres :« c'est pas mal », « t'es nulle », « pas trop dure la route? »
  - S'entraîner à détecter dans des moments de détente : pause-café...
  - Puis s'entraîner à reformuler
- Quel ton alors employé? (agressif: t'es nul? Gentil: ce n'est pas mauvais »?)

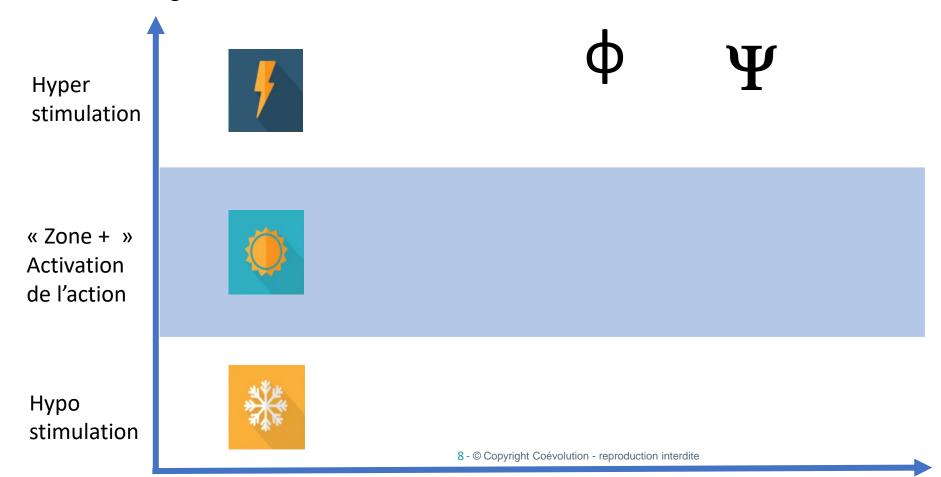




## Se connaitre pour bien communiquer : la Météo TOP

C Pour savoir si vous êtes en posture relationnelle adaptée

Niveau de vigilance/stress



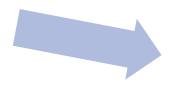


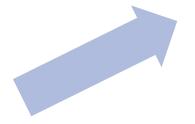


Ma météo TOP

Météo de l'activité

Exigences ψφ





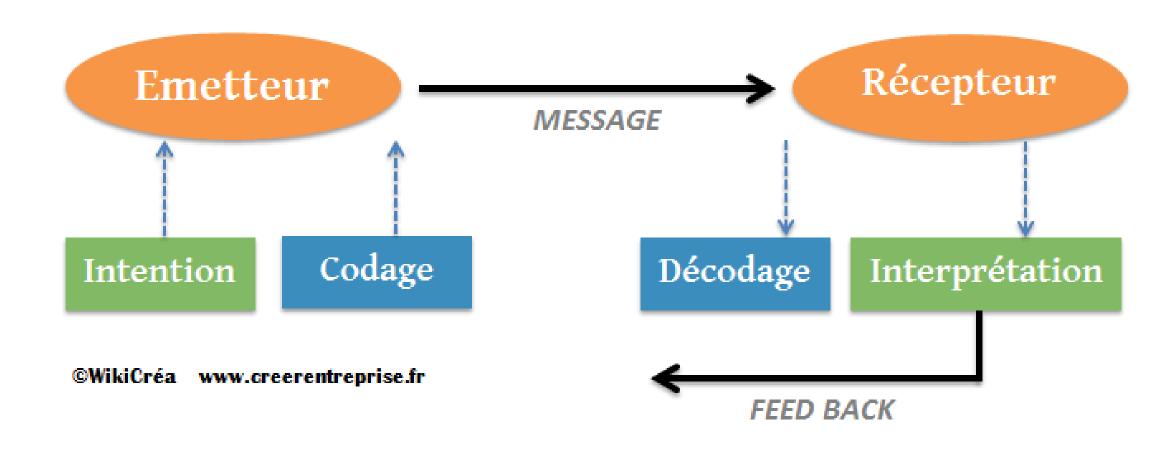
Ajustement







## Je communique, nous communiquons







## **2** formes de communication

### Verbale

Les mots (convention, symbole)

Un mot : plusieurs sens

Une information: plusieurs synonymes

Mots: abstraits/concrets

Prendre en compte la valeur symbolique et

émotionnelle des mots

### Non-verbale

L'apparence physique.

La voix (rythme, intonation)

Les gestes et l'attitude.

Le regard.

Les expressions physiologiques.

L'espace et la distance.









## **Communication non-verbale**

ENJEU : Détecter les échanges non-verbaux pour :

- Comprendre les effets produits par le non verbal sur la communication
- Maitriser sa propre communication non verbale











- Nécessité de maitriser :
- Son apparence (tenue vestimentaire adaptée au contexte socio-culturel et à la situation, coiffure, propreté)
- Sa posture (ouverte ou fermée)
- Le premier contact physique (poignée de main ... ou pas ...)
- L'intonation de sa voix (articulation, débit, ton, diction, volume de la voix)

> NB : Ces éléments peuvent être affectés par le stress, la fatigue et la démotivation





## C Comment communiquer : une intention – une posture

CÉcouter : le contenu (ce qui est dit)

CObserver: le processus (comment c'est dit)

Pour

(S')ajuster : (s')adapter pour transmettre le bon message

ECOUTER le contenu du discours et OBSERVER le processus

### **Ecouter demande un effort conscient:**

- En avoir l'intention,
- Etre attentif pour sélectionner les informations pertinentes,
- Poser les bonnes questions générant confiance et empathie





## L'écoute active

### Créer les conditions pour bien écouter

- Mettre de côté mes réflexes habituels
- Me concentrer ICI et Maintenant
- Poser le cadre pour libérer la parole
- Me mettre en position de Co création
- Faire appel à mes capacités d'Empathie

### Comment écouter ?

- Me taire
- Etre attentif au langage non verbal
- Eviter les pièges : Couper la parole, Parler trop vite, Juger, En profiter pour parler de moi, M'accrocher à mon point de vue, Interpréter, Projeter...





## L'écoute active et ses outils

### **C** Le Silence

### C Le Questionnement,

- QQQCOPP(qui, quoi, quand, comment, où, pour qui, pourquoi ?)
- Questions ouvertes et fermées
- 3 niveaux d'informations complémentaires:
  - Les faits : Ce qui a été vu, entendu, expérimenté...
  - L'émotion : Ce qui a été ressenti, éprouvé...
  - **L'opinion** : Ce qui est pensé, réfléchi, estimé, jugé, moralisé

### Cla Reformulation:

 relancer, approfondir, valider la compréhension, tester des hypothèses : écho, inductive, paraphrase, synthèse







# Repérer les indicateurs comportementaux et physiologiques associés à un état émotionnel interne

État interne Indicateurs externes

À un état interne donné correspond un ensemble de micro-comportements stables





- La Synchronisation est la procédure qui consiste à créer et à maintenir un rapport de confiance avec une personne, en utilisant nos outils de communication.
- Consiste à accepter le sujet dans sa manière de s'exprimer et de se comporter en le ratifiant sur les plans
  - Verbal
  - Para verbal
  - Comportemental



Établir des interactions en miroir de façon respectueuse et subtile





CUtiliser le langage du sujet

**C**comme pour notre dialogue interne :

- recourir à des formules positives : c'est très bien plutôt que ce n'est pas mauvais (
- Adopter des formulations encourageantes et valorisantes
- Choisir les mots avec soin





## La voix : intonations, modulation, fermeté, rythme, elle transmet des émotions, des doutes ou des certitudes

- Le ton doit être en accord avec les propos tenus et avec ce qui se passe.
- La localisation de la voix : tourner la tête, la lever la baisser pour insister sur un mot, une idée, une action.
- Le débit de parole : lent pour laisser le temps au sujet de ser créer ses propres images, rapide pour l'exécution d'un geste
- Le rythme de la voix : pacing respiratoire consistant à parler sur l'expiration du sujet.

### Les pauses et les silences

- Laisser le temps à vos mots d'arriver jusqu'au récepteur puis de décoder
- L'inconscient du sujet remplit les silences en continuant son propre chemin (autonomie)
- Le silence est un véritable instrument de travail



## **Ajustement comportemental**

CÉtablir des interactions en miroir de façon respectueuse et subtile

**C**Éviter la position haute

- Tous debout ou tous assis
- Si patient couché, s'assoir si possible

La respiration synchronisée (ex : pour calmer: respirer comme le patient puis ralentir





### Consiste à :

 S'isoler de l'environnement et se recentrer sur soi en portant son attention sur ses sens internes et externes



- Mettre sur pause, se ressourcer, s'apaiser
- S'éclaircir les idées
- Être dans le présent
- Prendre du recul et réguler ses émotions
- CDurée: 30s à 5 min selon le temps disponible
- Se pratique en dehors de l'action







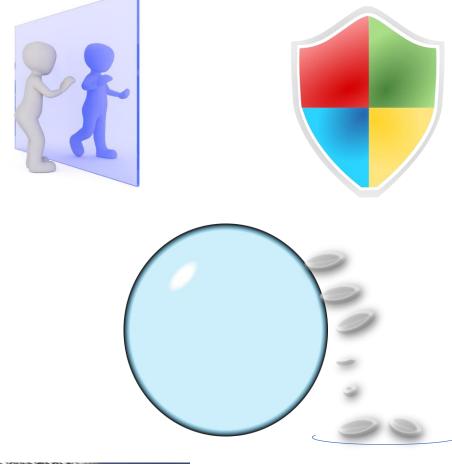


### Consiste à :

 Filtrage pour se protéger des inputs désagréables pour ne garder les informations utiles à la communication

### **G**Bénéfices :

- Recul émotionnel
- Sélection des informations pertinentes pour prendre une décision et agir
- CDurée : le temps nécessaire
- Se déroule pendant l'action (communication)









- CAxiome 1 : il est impossible de ne pas communiquer.
- CAxiome 2 : on communique toujours sur deux niveaux : le contenu et la relation
- CAxiome 3 : une interaction est structurée par une ponctuation
- CAxiome 4: un message a deux modes: verbal et non-verbal

« Tout est communication » Paul WATZLAWICK



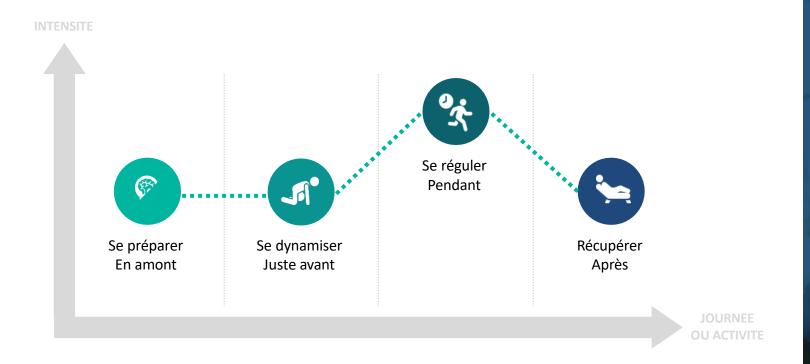




# Quelques informations sur les Techniques d'Optimisation du Potentiel

## Méthode TOP©: comment?

Méthode pédagogique, psychocorporelle permettant de mobiliser au mieux ses ressources et au bon moment







## Caractéristiques de la méthode TOP





Pour tous et partout



Opérationnelle



Protocoles courts et facile à intégrer



Bénéfices immédiats et long terme, validés

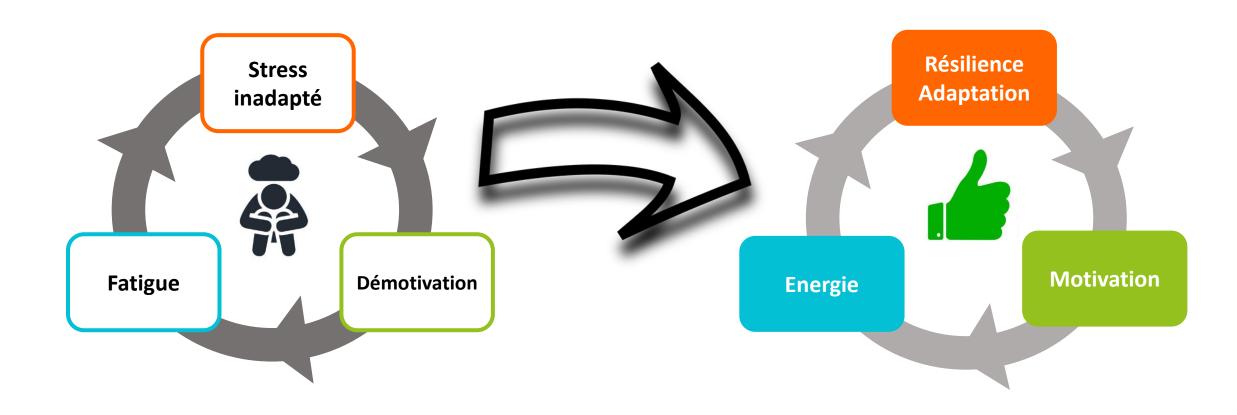


En autonomie, sans matériel





## Objectif TOP: Passer d'un cercle vicieux à un cercle vertueux





# Le trépied de la performance TOP









### Condition physique

- Récupération / gestion de la fatigue
- Hygiène de vie (sommeil/ alimentation)

### Compétences mentales

- Confiance en soi
- Meilleure connaissance de soi
- Gestion de crise

## Compétences techniques et tactiques

- Accélérer les apprentissages
- Perfectionner son savoir faire techniques (métiers, loisirs)





## La Méthode TOP© permet de :





Gérer son énergie pour durer

Mobiliser ses ressources pour atteindre ses objectifs





Gérer son stress en accélérant ses processus d'adaptation : Développer agilité et capacités d'innovation



## Les bénéfices des TOP pour vous

Optimiser sa qualité de présence et d'écoute

Renforcer la **confiance** (soi et les autres)

Se préparer en amont:

LT (simulation cognitive) CT (répétition mentale)



Mieux communiquer & fonctionner en équipe

Prendre du recul Savoir résister aux pressions Optimiser son processus de **prise de décision** 





### Éducation Thérapeutique du Patient



### Psycho-éducation









# L'individu & Le collectif

Gérer son propre écosystème est bénéfique pour soi et pour son environnement : amélioration de la QVT

Partager des approches communes autour des TOP favorise l'efficacité et l'efficience du groupe : empathie, coopération, prise de décisions et co-responsabilité, ...



## Méthode TOP©: validation scientifique



### Effets sur le stress

- Effet bénéfique à CT/LT sur le stress perçu.
  Obry et Trousselard & al
- Augmente le niveau de pleine conscience (mindfulness) donc une meilleure régulation du stress physiologique et psychologique chez les sujets sains comme malades. Trousselard & al
- Favorise la résilience. Trousselard & al
- Diminue l'anxiété. Trousselard & al.

### Sommeil

- Améliore la qualité du sommeil. *Crosnier*
- Permet une sieste plus récupératrice (stade N3 profond). Chennaoui et al., Debellemnalière et al

### **Régulation émotions**

- Favorise la stabilité émotionnelle.
  Trousselard & al
- Effets bénéfiques sur l'humeur.
  Orby et Trousselard & al

### Confiance en soi

• Améliore la connaissance de soi. Trousselard & al

### **Opérationnel et terrain**

- Validé chez les pilotes de chasse. Trousselard et Saint Aubin
- Validé chez les étudiants. Steiler & al
- Validé chez les sous mariniers. Crosnier
- Validé chez les anesthésistes réanimateurs.
  Sigwalt
- L'automatisation est le garant d'une efficacité en situation de stress. Utilisation en situation avec des outils adaptés à l'avant, au pendant et l'après action. Trousselard & al

### **Expression du potentiel**

- Améliore les performances physiques et cognitives. Perreaut-Pierre, Dirand & al
- Améliore l'interconnexion du corps et du cerveau. Trousselard & al
- Augmentation de la performance globale y compris en situation de stress. Sigwalt

### **Equipes**

Renforce la cohésion des groupes.
 Trousselard & al

### Prise de décision

CopyAjole à la prise de décision. *Millet*Coévolution reproduction



# Historique de la Méthode TOP®....





