

Bienvenue





Laurent Jessenne

DVM Alfort 88

laurent@jessenne.vet

06 63 93 49 24

Welcome Vet

- **Bienvenue** à nos futurs consoeurs et confrères... !
- **Cycles de webinaires Welcome Vet**
2020 : 1^{er} VetNapoc@
2022 : le comportement chien/chat
2024 : les oiseaux
- **Thème 2025/2026 : Communication**
initié sur une idée de Jessica Pescheux et Pauline Philippart (FMV Iasi) en contact étroit avec leurs homologues de Bucarest, Cluj-Napoca et Timisoara



" Mieux se connaître pour mieux se comprendre "

- *Mardi 4 Mars 2025*

« La fatigue émotionnelle : La décrypter pour mieux la gérer »

- *Lundi 17 Mars 2025*

« Confiance en soi et estime de soi : les clés pour mieux vivre son métier de praticien »

- **Lundi 20 Octobre 2025 :**

« Apprendre à vraiment communiquer sur le plan professionnel ... et le plan personnel

- **Lundi 9 Mars 2026 ou 16 Mars 2026**

« Les Conflits interpersonnels : Les comprendre pour les éviter et les désamorcer »

- **Lundi 30 Mars 2026**

« Les 3 compétences clés pour communiquer : Questionner et Observer »

Enfin apprendre à vraiment communiquer au sein d'une équipe vétérinaire ... et dans sa vie personnelle

20/10/2025



« Confiance et méfiance sont deux risques : dans le premier vous vous ouvrez aux autres, dans le second vous vous enfermez en vous-mêmes. »

EDGAR MORIN



Pierre MATHEVET : Une passion pour le monde vétérinaire

- ❖ Vétérinaire diplômé de ENV Lyon en 1985
- ❖ Praticien mixte pendant 17 ans en Bourgogne
 - Associé cogérant pendant 13 ans
- ❖ Puis 12 ans dans un laboratoire pharmaceutique vétérinaire avec différents postes à responsabilités
- ❖ En 2014, création de Tirsev (www.TIRSEV.fr),
 - Consultant, formateur, conférencier et accompagnant des personnes et des entreprises du monde vétérinaire (management, gestion d'équipe, relations clients, développement stratégique, ...)
 - Associé depuis 01/01/2024 avec Dr Celine PORRET CONDAMIN
- ❖ Thématiques de prédilection :
 - La confiance, la confiance en soi et l'estime de soi, la communication,
 - La motivation, les relations intergénérationnelles, l'esprit d'équipe,
 - La relation clients, le développement de nouveaux services



Nous sommes des animaux grégaires



Nous sommes des êtres de relations



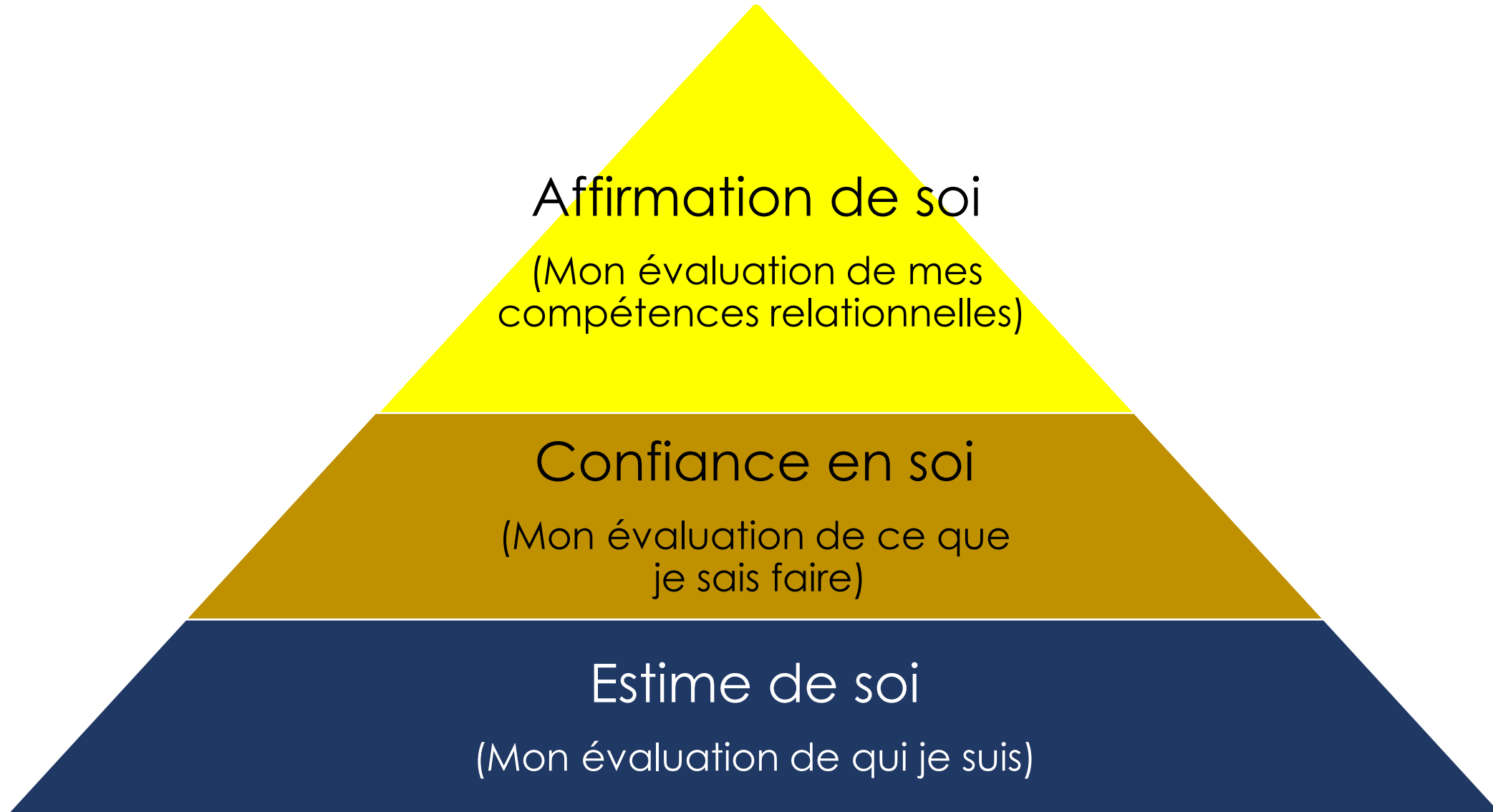
La peur relationnelle

- ❖ Dans un groupe, nous avons peur que les autres nous voient négativement, ne voient que nos défauts, se moquent de nous et nous excluent du groupe.
 - Besoin fondamental humain : Besoin d'appartenance
 - Nous cherchons à réduire le risque d'être rejeté ou moqué.
- ❖ Nous apprenons donc très vite à nous méfier de la relation à l'autre.

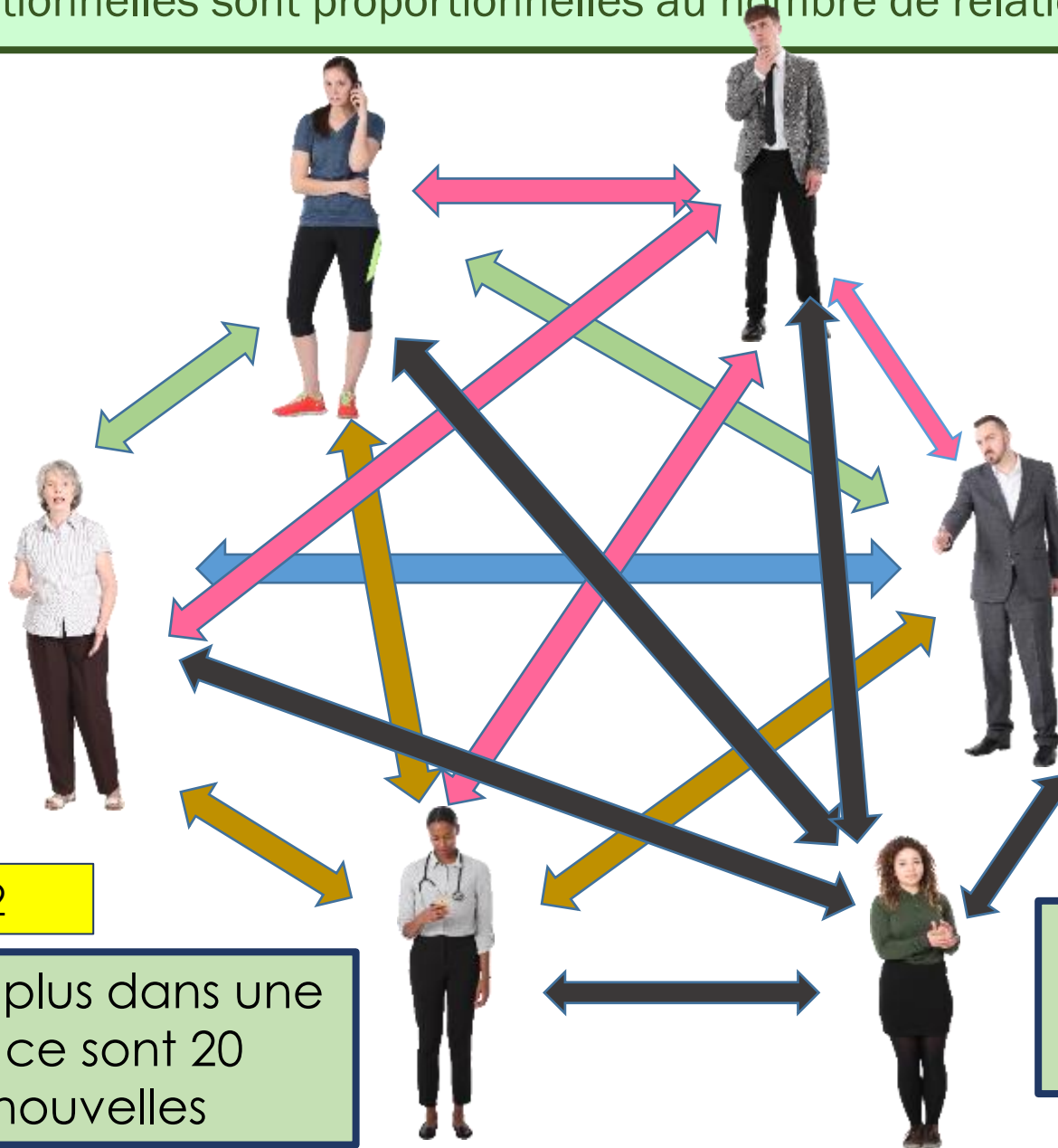
Et peut naitre ainsi une épidémie de silence dans l'équipe !

- ❖ Vous ne voulez pas paraître ignorant ?
 - Alors ne posez pas de questions !
- ❖ Vous ne voulez pas avoir une image d'incompétent ?
 - Alors cachez vos faiblesses et masquez vos erreurs !
- ❖ Vous ne souhaitez pas apparaître comme un empêcheur de tourner en rond ?
 - Alors acquiescez sans émettre de doutes ou de nouvelles propositions !

La pyramide : Assertivité, Confiance en soi et Estime de soi



Les difficultés relationnelles sont proportionnelles au nombre de relations interpersonnelles



2 personnes = 1 relation

3 personnes = 3 relations

4 personnes = 6 relations

5 personnes = 10 relations

6 personnes = 15 relations

$$RI = (N * (N - 1)) / 2$$

Une personne de plus dans une équipe de 20, ce sont 20 interactions nouvelles

Plus la taille de l'équipe augmente, plus il est nécessaire de réguler les relations

La sécurité psychologique est indispensable pour communiquer

- ❖ La sécurité psychologique (CONFIANCE + RESPECT) permet la confrontation saine et les échanges en profondeur
 - Sinon nous n'osons pas nous engager dans des discussions passionnées et parfois émotionnelles **sans avoir peur d'être pénalisé(e)s**
- ❖ Permet de se défaire du poison des
 - Sous-entendus,
 - *Malentendus*
 - Non-dits, Dénis
- ❖ **C'est la capacité à parler des idées mais pas des personnes**
 - Sortir du processus d'identification = une personne n'est pas ses idées
- ❖ **Se confronter, ce n'est pas s'affronter**



Un exemple de difficultés de communication liées aux générations

❖ La génération X n'est pas très bonne communicante

➤ Elle préfère l'oral, en face à face ou via le téléphone portable

- Dans un monde devenu celui de l'écrit : mail, SMS, applications et réseaux sociaux

➤ Quand tout va bien, elle ne dit rien !

- Alors que le silence est source de doute et de stress pour les jeunes générations

❖ Besoin de se parler et d'oser en parler



HAUTE TENSION

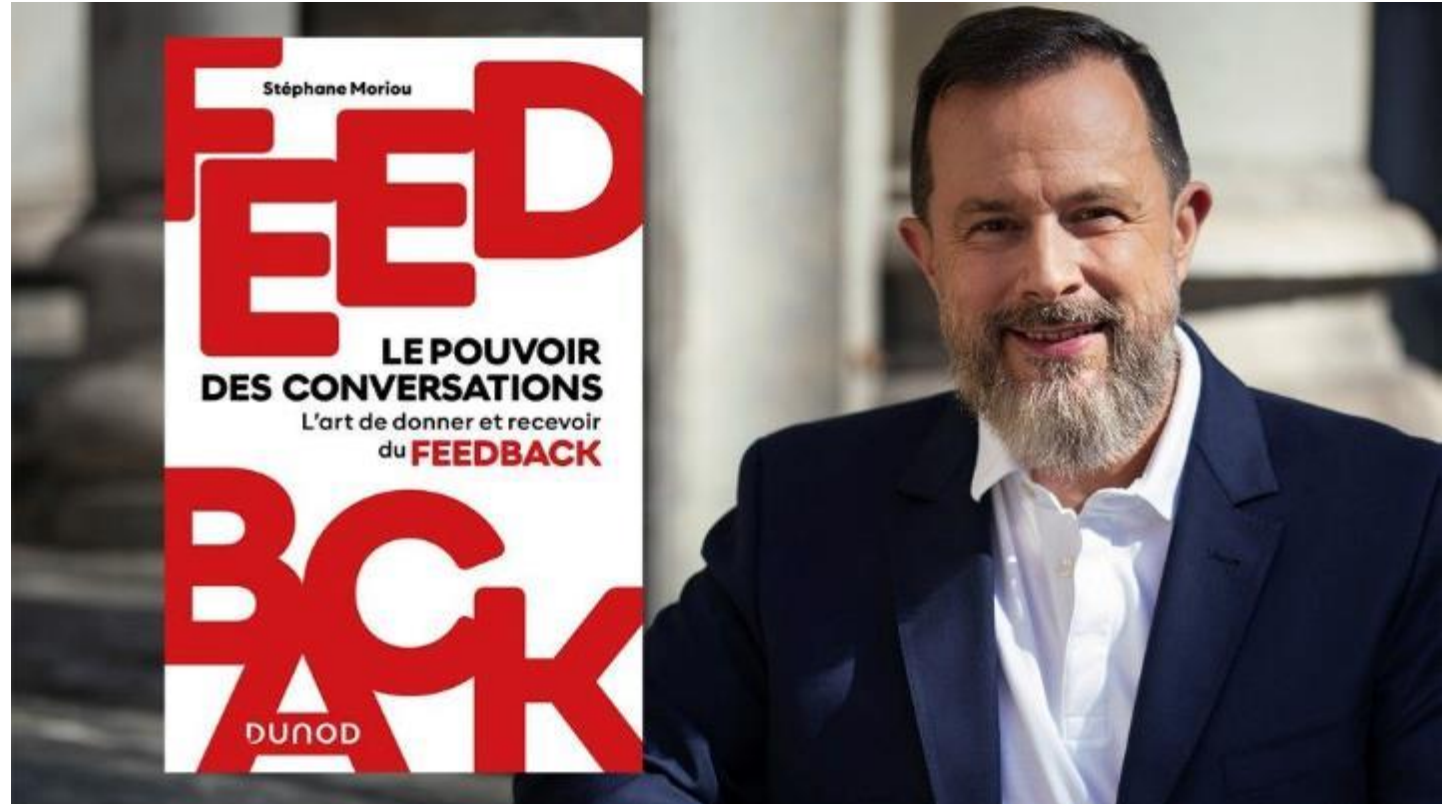
Sommaire : Être à l'aide dans la relation interpersonnelle

- ❖ Apprendre la langue feedback
- ❖ Faire une demande grâce à la Communication Non Violente
- ❖ Apprendre à dire « Non »



A. Apprendre la langue feedback

L'incontournable bible sur le feedback



*« Nous vivons dans un océan d'informations et dans un désert de feedback.
C'est dans ce vide d'attention à l'autre que notre monde devient humainement aride. »*
STEPHANE MORIOU

Feedback = un mot valise à redéfinir

C'est un commentaire qui nourrit en retour

- Donc qui fait grandir, qui apporte clairement quelque chose à l'Autre

- Donc cela ne peut s'appliquer qu'après avoir vu faire l'Autre

- Une critique négative ou un reproche n'est pas 1 feedback, car cela n'apporte rien à l'autre
- « Ta présentation n'était pas terrible » n'est pas un feedback

- Ce n'est pas du préventif !
- « Fais attention demain de bien respecter les consignes » n'est pas un feedback

Feedback = un mot valise à redéfinir

C'est un commentaire qui nourrit en retour

- Donc qui fait grandir, qui apporte clairement quelque chose à l'Autre

- Donc cela ne peut s'appliquer qu'après avoir vu faire l'Autre

- « J'aurai aimé que ta présentation de ce matin contienne davantage de photos et que les diapositives avec du texte soient moins chargées »

- Ce n'est pas du préventif !
- « Fais attention demain de bien respecter les consignes » n'est pas un feedback

Le feedback impacte positivement la performance future

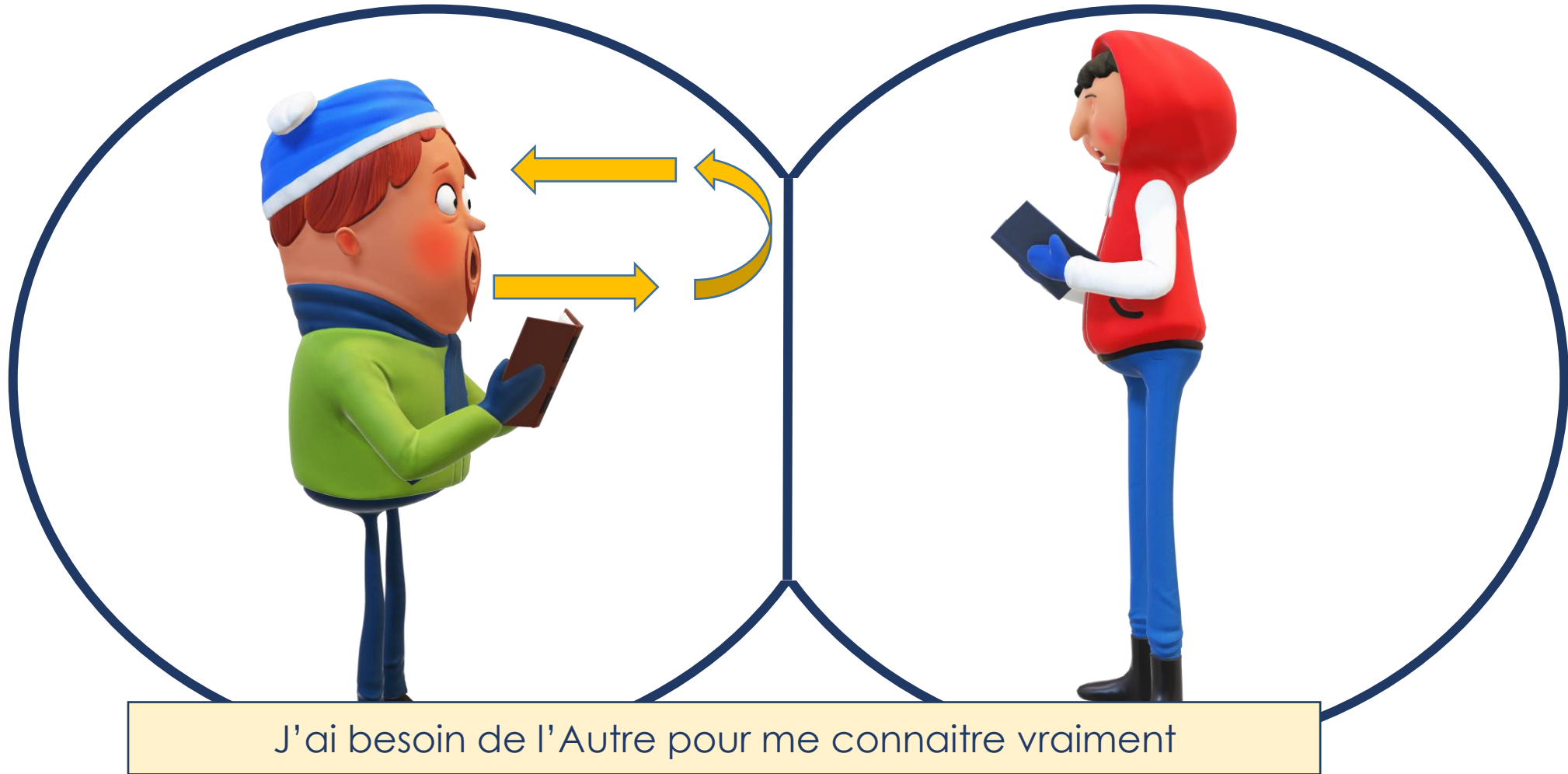
- ❖ *La critique porte sur ce que nous ne voulons pas ; le feedback est centré sur ce que nous voulons.*
- ❖ *La critique est centrée sur le passé ; le feedback est axé sur l'avenir.*
- ❖ *La critique est axée sur les points faibles ; le feedback aide à renforcer les points forts*

Chacun est dans sa bulle avec ses certitudes, ses croyances



***« Nous avons besoin des autres pour devenir nous-mêmes. Nous pouvons nous améliorer qu'à condition d'avoir conscience de notre état actuel. »
Stéphane MORIOU***

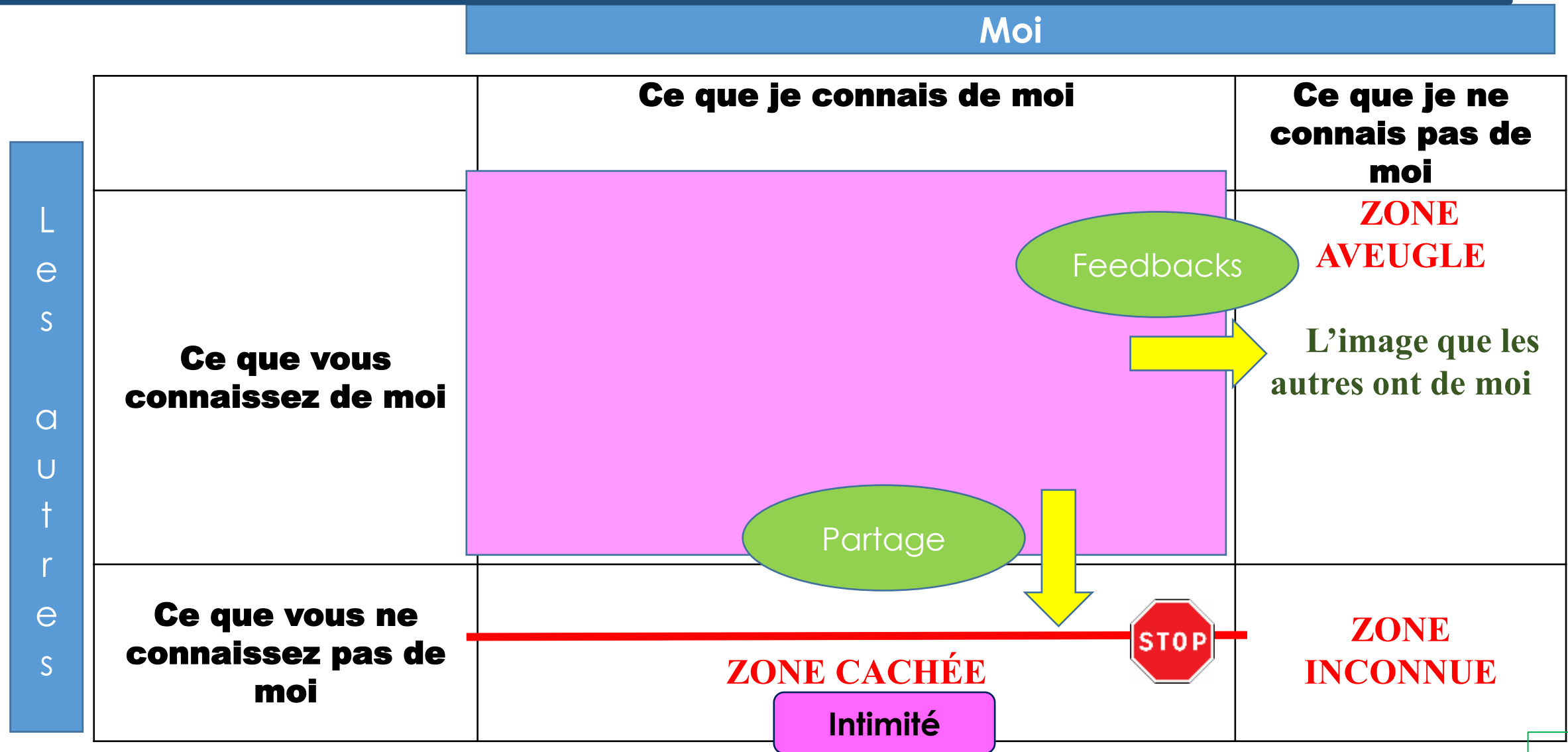
Feedback = l'autre créé un miroir, la face plane entre les 2 bulles



La fenêtre de Johari

		Moi	
		Ce que je connais de moi	Ce que je ne connais pas de moi
Les autres	Ce que vous connaissez de moi		
	Ce que vous ne connaissez pas de moi		

Plus je recherche des feedbacks sur comment les autres me voient,
plus je parle de moi et de mes impressions, ressentis, opinions,
et plus la relation s'enrichit et **plus la confiance s'établit.**



POSITIF

= met en évidence
ce qui marche bien
RENFORCEMENT

NEGATIF

= met en évidence
ce qui marche moins bien
AMELIORATION

CORRECTIF

CONSTRUCTIF

AMELIORATIF

Feedback et signes de reconnaissance

Signes de reconnaissance	Inconditionnel : ce que vous êtes		Conditionnel : ce que vous faites	
	Exemple	Impact	Exemple	Impact
++	"J'ai beaucoup de plaisir à travailler avec toi"	Renforcement de la confiance en soi et de l'autonomie	"Ton intervention était excellente, tu as fait du bon travail"	Encourageant Motivant vis-à-vis de la tâche, ciblée sur la réussite
--	"On ne peut jamais compter sur toi"	Destructeur, perte d'estime de soi, perte de repères	« Pour moi, ton analyse d'incident est incomplète. Voilà ce que je souhaiterais »	Positif si précis et envie de construire, clarification des attendus, Feedback de progrès

Quand c'est tout le monde, c'est personne !

« Reprends l'ami en secret, loue-le en public »
Léonard de Vinci



- Attention cependant pour la seconde partie, nécessité absolue d'être juste, factuel et équitable
- Sinon cela exacerbe l'esprit de compétition interne et donc les tensions dans l'équipe

Le ratio de LOSADA



Feedback négatif

Feedback négatif

Feedback négatif

Feedback négatif



Feedback positif

Feedback positif

Feedback positif

Feedback positif

Feedback positif

Feedback positif

Feedback positif



Minimum : 1 pour 3
Idéal : 1 pour 7
Maximum : 1 pour 11

Ratio idéal :
3 à 11 POSITIF pour 1 CORRECTIF

Le feedback est un cadeau

❖ Tout feedback est un cadeau

- On le donne, on le reçoit,
- On peut aussi le solliciter
- Et le destinataire peut le refuser
 - L'émetteur se doit d'intégrer et d'accepter ce risque
 - Le feedback ne cherche pas à convaincre



❖ Cela crée souvent de l'émotion (agréable ou désagréable)

- « Il n'y a pas de changement sans émotion » C. JUNG
- Apprivoisez vos propres émotions sans les masquer



A. Apprendre la langue feedback

A.1. Le feedback correctif et amélioratif

A close-up photograph of a pair of hands holding a small, white, cube-shaped gift box. The box is wrapped in white paper and has a red ribbon tied around it in a bow. The hands are positioned on either side of the box, with the fingers gently gripping it. The background is blurred, showing what appears to be a person's legs in light-colored pants.

**SAVOIR
DONNER**

Toute communication en rétroaction n'est pas feedback

- ❖ « Ta réponse à mes mails, c'est vraiment n'importe quoi » **REPROCHE**
- ❖ « Tu devrais améliorer tes réponses à mes mails » **INJONCTION**
- ❖ « Franchement, améliore tes réponses à mes mails ! » **ORDRE**
- ❖ « J'aimerais bien que tu améliores la qualité de réponses à mes mails »
SOUHAIT
- ❖ « Dans tes réponses à mes mails, je t'invite à exprimer plus clairement ton propre avis sur la question posée, par exemple en t'obligeant à répondre en 3 lignes maximum. »
FEEDBACK

Apprendre la langue feedback

- ❖ « Dans le cas du chien de Mme DRAPIER, tu as mis 6 jours à faire le rapport et donc celui-ci n'était pas disponible pour le vétérinaire qui nous a référé le cas, lors de la visite de contrôle. Il m'a appelé pour me dire que cela l'avait mis dans l'embarras.
Pour éviter cela, je t'invite à bloquer du temps dans le planning pour pouvoir le faire le jour même, en particulier lors des cas référés et peut être qu'il est possible de faire aussi des rapports plus courts pour les finir à temps. N'hésite pas à m'en parler si besoin la prochaine fois pour t'aider ».
- ❖ Dans le feedback, il y a une proposition d'amélioration, une projection positive pour la prochaine fois

La structure du feedback correctif (SRRA)

Situation précise :

« J'ai noté mardi de la semaine dernière, quand tu ... »

« Ce qui m'a interpellé en te voyant jeudi, c'est... »

« Ce qu'ai j'observé hier soir, c'est que ... »

Résultat factuel :

« Finalement, le résultat observé, c'est que ... »

« Finalement, le constat est que cela n'a pas marché... »

« Ce qui m'a un peu gêné, c'est que tu n'as pas dit vraiment les choses... »

Ressenti personnel :

« Quand tu...voilà l'effet produit chez moi »

« Je réagis comme cela... quand tu... »

« Voilà ce qui est difficile pour moi dans ta façon de faire... »

Proposition

d'Amélioration :

« **Je t'encourage** la prochaine fois à faire ... »

« Pourquoi ne pas voir les choses différemment, par exemple en... »

« La prochaine fois, **je t'invite à faire** »

« **Je pense** que tu essayer de... »

Le feedback est un cadeau



**SAVOIR
DONNER**

**SAVOIR
RECEVOIR**

Le feedback des autres est essentiel

- ❖ C'est la seule option pour combler le GAP entre votre identité et votre réputation
 - **Votre identité** : la personne que je crois être
 - **Votre réputation** : la personne que les autres savent que je suis
- ❖ Exemple :
 - Identité du manager : « Ma porte est toujours ouverte, je suis à votre écoute ! »
 - Réputation du manager : « Tu parles, au bout de 2 minutes il est déjà sur son téléphone »
- ❖ L'important c'est votre réputation, les post-it qu'on vous colle dans le dos et que vous ne voyez pas !



Le feedback est un cadeau

- ❖ Recevoir du feedback
 - C'est une occasion de mieux connaître l'image que l'on renvoie, donc de mieux se connaître
 - C'est une nourriture personnelle qui projette dans le futur
- ❖ C'est la base de la capacité à se remettre en cause et donc de progresser !
 - Satisfaction clients !
 - Relation saine avec tous les collaborateurs !
 - Leadership
- ❖ 4 % des personnes sont totalement réfractaires au feedback, qu'il soit positif ou négatif

Apprendre à se taire en recevant du feedback

- ❖ Plus vous argumentez, plus vous contredisez le messenger, plus votre ego parle à votre place !
- ❖ Les hauts performers sont ceux qui prennent le feedback, l'acceptent, en tiennent compte et le mettent en pratique tout de suite
 - Et seulement ensuite ils décident si c'est bien, si c'est adapté ou pas !
 - Visez de prendre 80% des feedbacks, y compris ceux auxquels vous ne croyez pas
 - Laissez de côté ceux pour lesquels
 - Votre vie est en danger (« Je t'invite à sauter du 7^{ème} étage pour montrer ton courage »)
 - Votre boulot est en danger (« Vu ce que le boss t'a dit, je te propose d'aller lui casser la gueule »)

Le feedback est un cadeau



Accepter que l'autre refuse votre feedback

❖ Les raisons de cette non-intégration sont multiples :

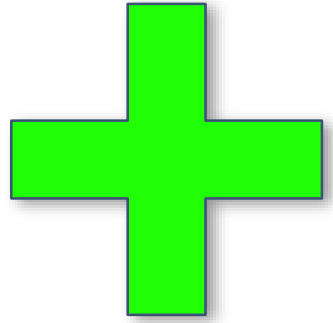
- Peut-être pas le bon moment, le destinataire n'était pas disponible à ce moment-là.
- Peut-être que le feedback était mal formulé et masquait un ordre ou un reproche
- Peut-être qu'il n'était pas assez adapté à cette personne
- Peut-être que vous n'êtes pas considéré comme la bonne personne pour faire ce feedback..



A. Apprendre la langue feedback

A.2. Le feedback positif = la reconnaissance positive

Le feedback positif = les signes de reconnaissance

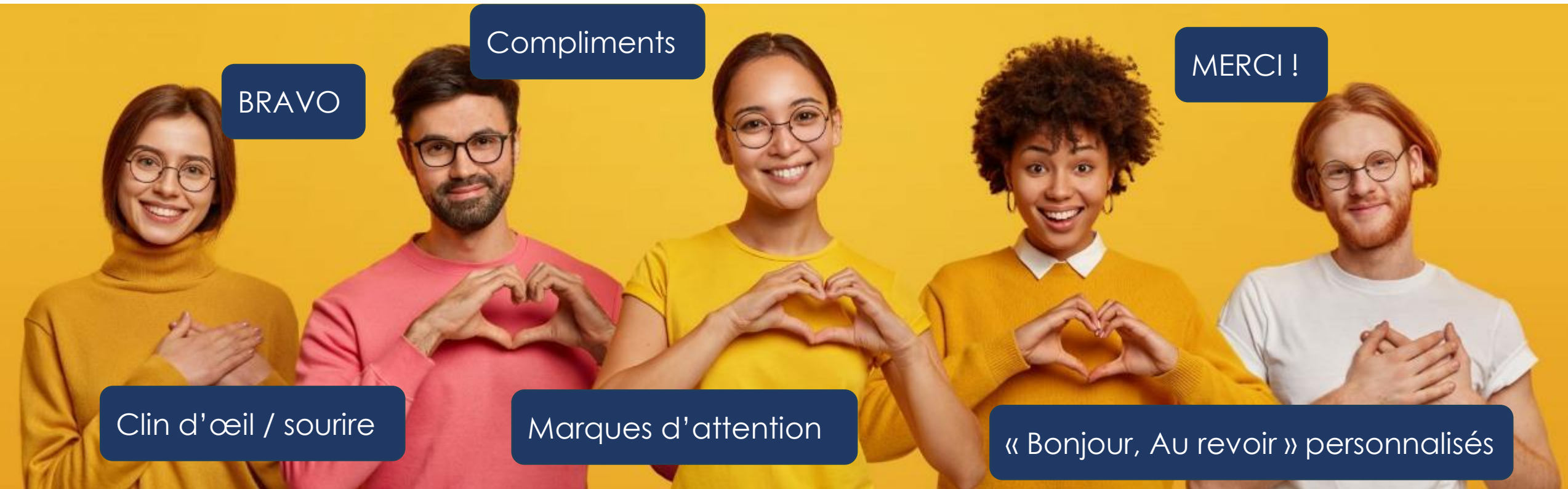


La reconnaissance : la bombe anti-crevaison de la confiance

- ❖ L'économie saine des signes de reconnaissance est une bombe anti-crevaison
 - Il suffit d'un seul pneu dégonflé pour que la voiture s'arrête
- ❖ Des pansements sans aucune contre-indication !



Quels signes de reconnaissance positifs ?



BRAVO

Compliments

MERCI !

Clin d'œil / sourire

Marques d'attention

« Bonjour, Au revoir » personnalisés



A. Apprendre la langue feedback

A.3. Les règles d'or du feedback

Les fondamentaux



En tête à tête

Au calme

A l'abri des regards ou oreilles indiscrètes (confidentialité)

Moment propice (disponibilité)

Intention réelle de faire progresser l'Autre

Spécifique, précis, faits observables et objectifs

Rapidement < 48h

1 seul sujet

Pratiquer des silences

Gérer ses émotions

Dépersonnifier le feedback

Besoin de séparer le message du messenger

Attention au processus d'identification qui pousse à confondre les deux

**IDENTITE
PERSONNE**

**Ce n'est pas la personne que vous souhaitez changer
mais
C'est son comportement car il pose problème**

Eviter les pièges



Mail

Jugement

Généralisation

Messages multiples

Message peu clair

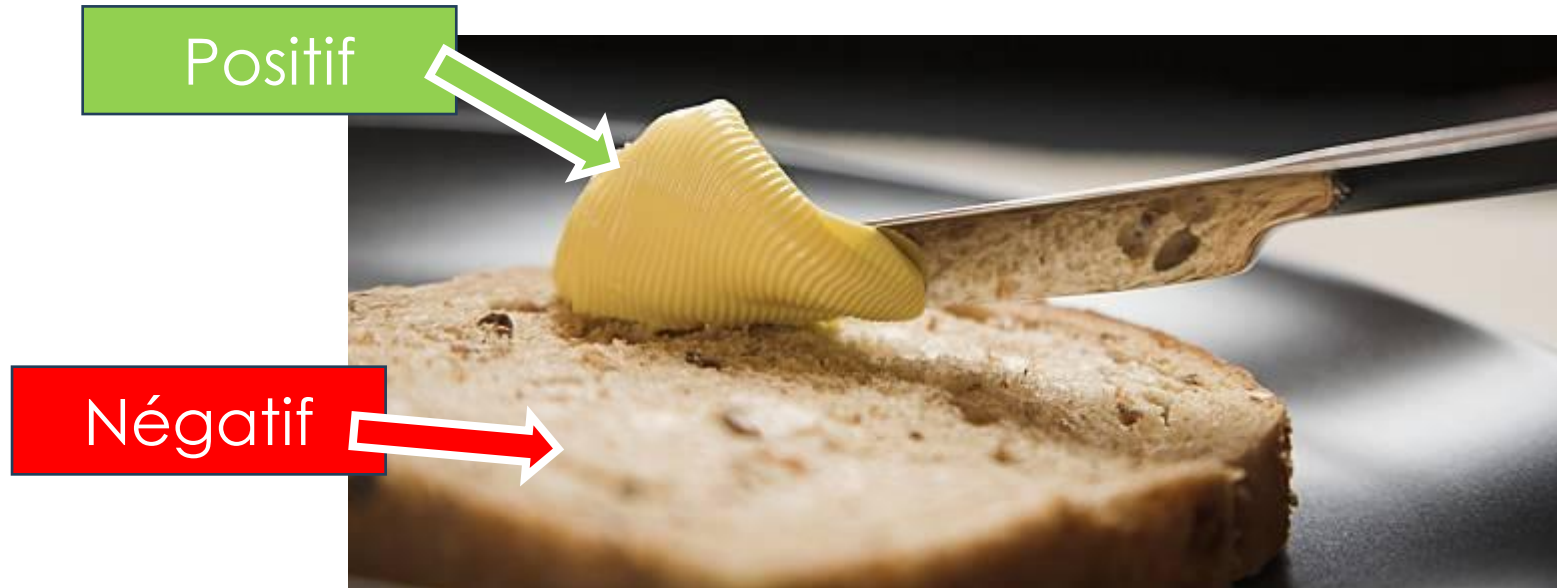
Feedback non assumé

Absence de préparation

Feedbacks négatifs uniquement

Pas de feedback tartine !

- ❖ Idéalement 1 seul feedback par message, pas de feedback tartine
- ❖ Petit compliment, **AVEC** gros reproche derrière

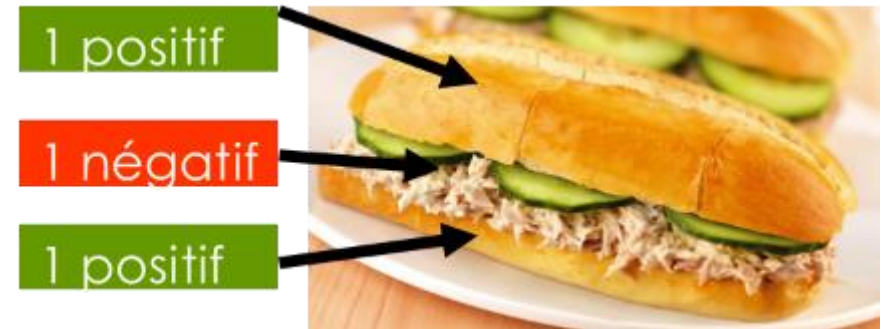


- Votre collaborateur qui est habitué à votre monde de fonctionnement sait que quand vous lui faites un compliment, il va « en prendre une derrière » donc il ferme les écoutilles dès le POSITIF

Les règles d'or du feedback

- ❖ Pas de feedback sandwich non plus
- ❖ Le feedback négatif est caché entre deux tranches de pain moelleux !

Tu es un collaborateur engagé, nous sommes très contents de toi



Les règles d'or du feedback

- ❖ Pas de feedback sandwich non plus
- ❖ **Le feedback négatif** deux tranches de pain moelleux !

Il y a juste un petit truc
que je veux te dire, c'est
qu'il faudrait que tu
arrives à l'heure le matin

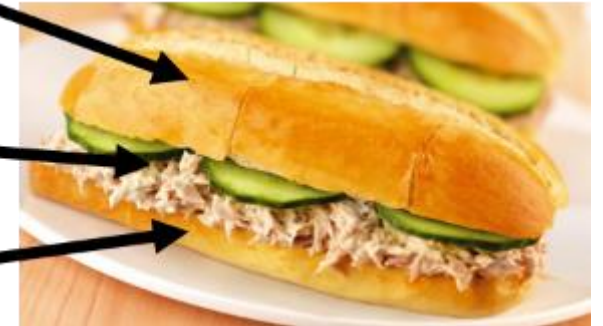
Mais ce n'est pas très
important vu tes
qualités de chirurgien



positif

négatif

1 positif



L'astuce du feedback

❖ Commencer les phrases par « Je » et non par « Tu » ou « Vous »

- « Je souhaite que »
- « Je ressens que »
- « J'ai le sentiment que ... »
- « Je serais sensible à »
- « Je serais heureux si tu ... »
- « J'aimerais pouvoir »

❖ Et encore mieux : Utilisez le « Je » pour aller chercher le « Tu » et construire le « Nous » !

- « Je t'invite à »
- « Je te propose de »
- « Je vous encourage à »
- « Je vous suggère de »
- « Je te conseille de »



B. Faire des demandes avec la Communication Non Violente

- ❖ Méthode « simple » de communication développée dans les années 80 par M.B. Rosenberg, psychologue clinicien pour faciliter les relations humaines
- ❖ Méthode basée sur la collaboration et de coopération, sur l'empathie et le respect de l'autre
 - Pas de jugement,
 - J'exprime mes ressentis, mes sentiments personnels dans les situations insatisfaisantes
 - Je les prends avec bienveillance dans le but de développer la coopération
 - Je suis responsable de ma propre colère, ce n'est pas l'autre !
 - Donc je dois chercher pourquoi je suis en colère
 - Les causes de mes émotions, sont mes besoins
 - Il est possible de dire les choses sans colère et sans agressivité !

Les difficultés de la CNV

- ❖ **Méthode non naturelle, car non apprise et non répétée !**
- ❖ **Exprimer ses sentiments, ses émotions : les identifier clairement**
- ❖ **Découvrir et partager ses besoins**
 - Différencier besoin (personnel et indiscutable) et demande (concrète et implique l'autre)
- ❖ **Faire des demandes claires et constructives**
 - Faire de véritables demandes et non
 - « J'aimerais que tu fasses des efforts »,
 - « Cela serait bien que tu améliores tes compétences »
 - Demander ce que l'autre est capable de nous donner

Les étapes fondamentales

	OSCAR	DESC	OSBD (COMMUNICATION NON VIOLENTE)
0	VÉRIFICATION DE LA DISPONIBILITÉ		
	EST-CE QUE TU ES DISPONIBLE ?		
1	OBSERVATION SPÉCIFIQUE DES FAITS	DESCRIPTION OBJECTIVE DES FAITS	OBSERVATION DES FAITS
	CE MATIN, TU ES ARRIVÉ 15 MIN EN RETARD À NOTRE RÉUNION ET J'AI DU RÉPÉTER LES INFOS POUR TOI		
2	CONSÉQUENCE	ÉMOTION RESSENTIE	SENTIMENT RESSENTI
	NOUS N'AVONS PAS EU LE TEMPS DE FINIR	JE ME SUIS SENTI AGACÉ DE NE PAS AVOIR LE TEMPS DE FINIR	
3	ALTERNATIVE PROPOSÉE	SOLUTION ENVISAGÉE	BESOIN FONDAMENTAL
	J'AIMERAIS QUE TU ARRIVES À L'HEURE LES PROCHAINES FOIS		J'AI BESOIN D'EFFICACITÉ ET DE RESPECT POUR MON TEMPS...
	RÉSULTATS ESPÉRÉS	CONSÉQUENCES POSITIVES	DEMANDE
	COMME ÇA NOUS POURRONS RATTRAPER LE RETARD		PEUX-TU ARRIVER À L'HEURE LES PROCHAINES FOIS ET M'AIDER À RATTRAPER LE RETARD ?

Décrire les faits

Exprimer son ressenti

Partager son propre besoin

Faire une demande claire

Les étapes fondamentales de la Communication Non Violente



La Communication Non Violente

Réunion à 9h, et Mathilde est en retard
(Et ce n'est pas la première fois !)



Je suis
énervé de
t'attendre

Tu arrives **TOUJOURS**
en retard aux
réunions !

Ce n'est pas de ma
faute il y avait un
accident !

Ce que je vais
probablement dire



La Communication Non Violente

Réunion à 9h, et Mathilde est en retard
(Et ce n'est pas la première fois !)



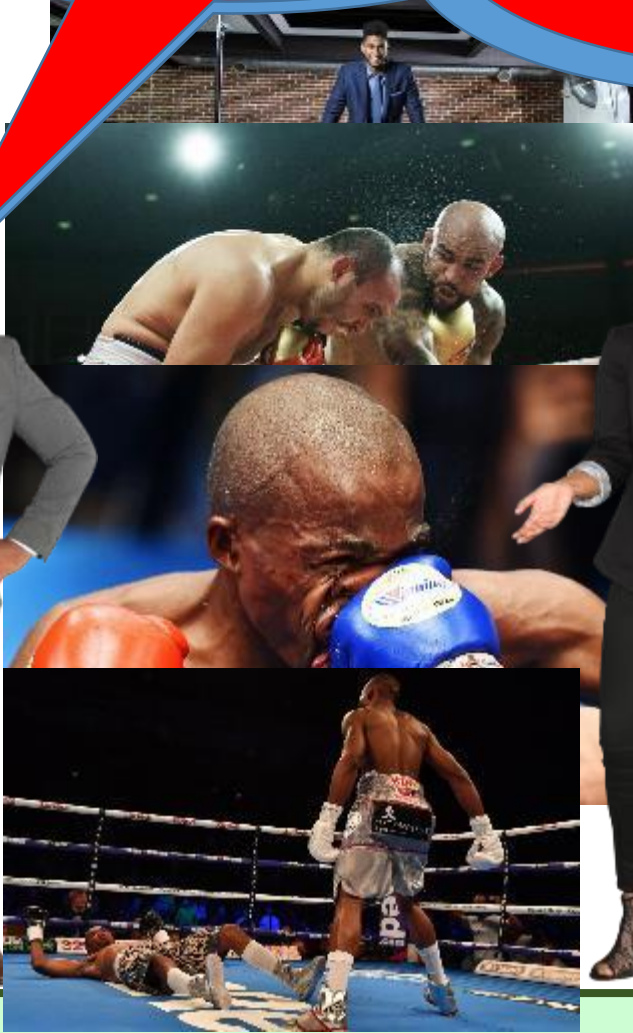
Je suis
énervé de
t'attendre

Ce que je vais
probablement dire



Et en plus tu as
toujours des bonnes
raisons

Mais hier je suis
restée jusqu'à 20h !



La Communication Non Violente

Réunion à 9h, et Mathilde est en retard
(Et ce n'est pas la première fois !)



Je suis
énervé de
t'attendre

Je suis énervé car tu
arrives régulièrement en
retard et j'ai le sentiment
que tu ne respectes pas
tes équipiers

Je comprends
mais aujourd'hui il
y avait un
accident

Ce que j'aurai pu
dire



La Communication Non Violente

Réunion à 9h, et Mathilde est en retard
(Et ce n'est pas la première fois !)



Je suis
énervé de
t'attendre

Je te demande d'arriver
à l'heure à nos réunions,
car tes retards sont
réguliers. Comment peux-
tu faire ?

Les réunions le
mercredi c'est
compliqué pour
moi

La recherche
d'une solution

Ce que j'aurai pu
dire



La Communication Non Violente

Réunion à 9h, et Mathilde est en retard
(Et ce n'est pas la première fois !)



Je suis
énervé de
t'attendre

Faut-il mettre ses
réunions le mardi pour
que tu t'engages à
être à l'heure ?

Les réunions le
mercredi c'est
compliqué pour
moi

La recherche
d'une solution

Ce que j'aurai pu
dire



Les étapes fondamentales de la Communication Non Violente



Exercice CNV

- ❖ Mathilde votre colocataire laisse trainer régulièrement sa vaisselle sale dans l'évier. Et elle sort régulièrement une nouvelle tasse pour boire son café le matin. Heureusement vous repassez derrière et faites la vaisselle pour tout le monde.
- ❖ Camille qui est l'autre colocataire vous interpelle pour vous dire qu'elle aussi, elle en a marre de cette situation.
- ❖ Comment abordez vous Mathilde pour en parler ? Quel est le discours que vous avez avec elle ?

Exercice de CNV



La demande dans la CNV

- ❖ Demander n'est pas exiger !
- ❖ Il est très important de formuler des demandes d'actions en mentionnant
 - ses besoins sous-jacents
 - et les bénéfices pour l'autre
 - Cela donne du sens
- ❖ Exemple :
 - « *Je te demande que nous nous voyions ce soir à 18h* »
 - Laisse germer de multiples suppositions : peur, tristesse, colère ?
 - « *Je te demande que nous nous voyions ce soir à 18h pour évoquer le dossier de Mme Michu et nous permettre d'évacuer définitivement ce problème entre nous* ».
 - Cela permet à chacun de se préparer, gain d'efficacité



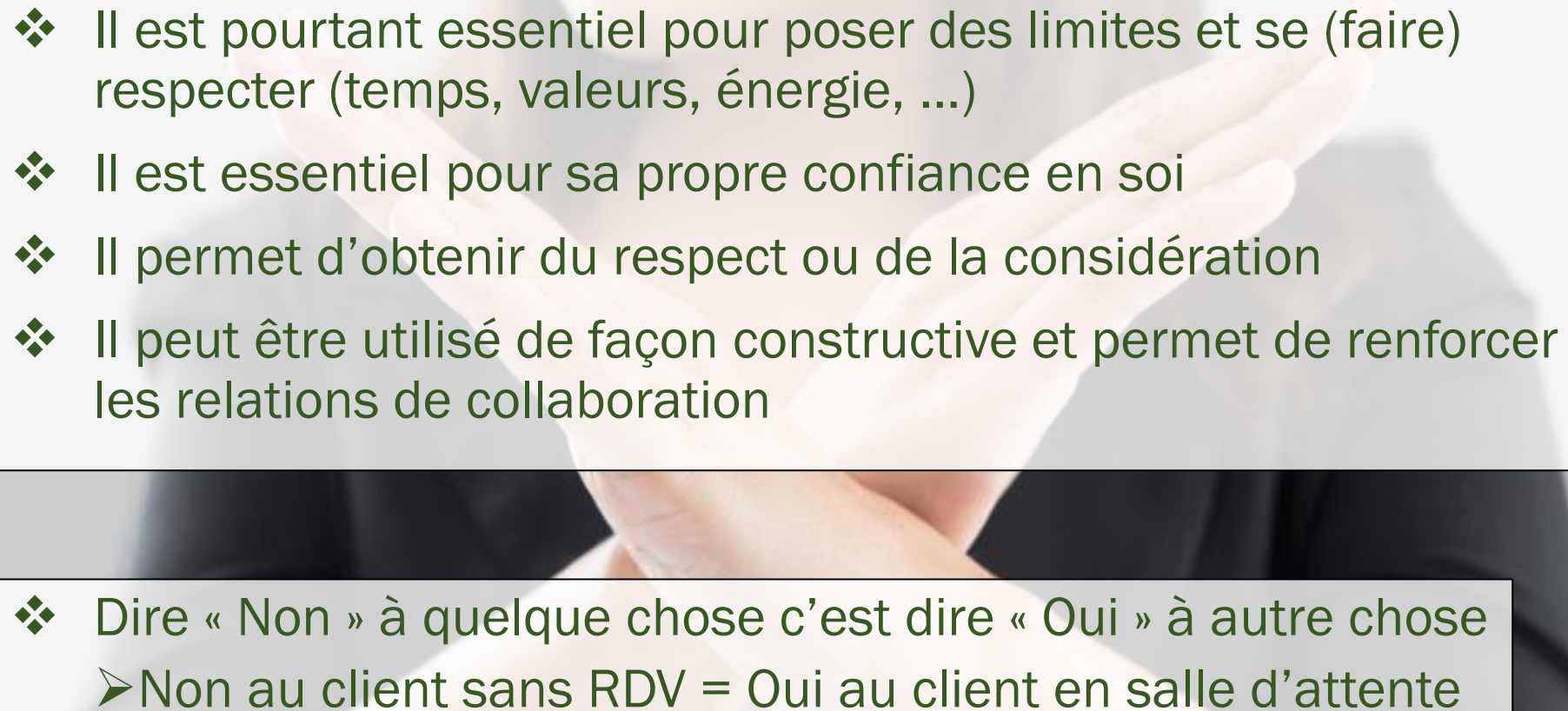
Pour beaucoup d'entre nous, c'est très difficile car

- ❖ Finalement nous croyons que c'est un gros mot
- ❖ Nous craignons les répercussions négatives sur notre situation
- ❖ Nous avons peur d'être jugé, exclu ou rejeté

- ❖ Nous ne voulons pas faire de la peine
- ❖ Et on dit : « OUI, MAIS » à la place de NON !



Il est nécessaire de savoir dire non si besoin dans la relation à l'autre

- 
- ❖ Il est pourtant essentiel pour poser des limites et se (faire) respecter (temps, valeurs, énergie, ...)
 - ❖ Il est essentiel pour sa propre confiance en soi
 - ❖ Il permet d'obtenir du respect ou de la considération
 - ❖ Il peut être utilisé de façon constructive et permet de renforcer les relations de collaboration
-
- ❖ Dire « Non » à quelque chose c'est dire « Oui » à autre chose
 - Non au client sans RDV = Oui au client en salle d'attente

Il est nécessaire de savoir dire non !

❖ Pour être plus à l'aise, garder à l'esprit :

- Ne pas s'excuser de dire « non » mais donner des explications
- Un « non » n'est pas un affront personnel
- Chacun a le droit au refus
- Dire « non » une fois ne veut pas dire « non » toujours
- Se préparer avant de dire « non »
- Laisser votre interlocuteur donner son ressenti par rapport à cette décision négative
- Assumer la responsabilité de votre décision

❖ NON + Explication courte + Ouverture



- ❖ NON + Explication courte + Ouverture
- ❖ La **justification** parle de ses propres raisons à soi
 - « **Je ne peux pas vous recevoir sans RDV car cela va décaler mon planning** »
 - Je tourne la caméra sur moi = le problème pour moi
 - La justification s'exprime plutôt par une longue phrase avec un ou plusieurs « parce que »
 - Elle vous met en position basse (soumission)
- ❖ L'**explication** prend en compte la problématique de l'Autre
 - « **Je ne peux pas vous recevoir sans RDV, car votre animal ne recevrait pas les meilleurs soins** »
 - Elle tourne la caméra sur l'autre = le problème pour vous ou pour votre animal





- ❖ Commencez petit et positif, c'est sans risque !
- ❖ Donnez du feedback positif pour de petites actions, sur des petites choses du quotidien sans attendre le gros truc énorme
 - Essayez avec tout le monde
 - Dès votre réveil, vous pouvez décider à qui ira votre premier feedback positif
 - Ainsi, vous avez déjà réussi votre journée de travail dès le réveil

Nous sommes la source et le but de tout ce qui nous arrive

Je suis comme les ondes émises par un caillou jeté dans l'eau qui me reviennent après avoir touché la berge.



Je suis celui qui émet et celui qui reçoit ce qu'il a lui-même émis



Pierre MATHEVET
Tel : 06 32 54 98 34
Mail : Mathevet.TIRSEV@gmail.com

Céline PORRET CONDAMIN
Tel : 06 60 87 71 62
Mail : vetcpc26@gmail.com

www.Tirsev.fr



Tirsev

POUR UN DÉVELOPPEMENT HUMAIN