



## Communiquer avec bienveillance

Fiche mise à jour le 21 juin 2024.

---

### Objectifs et aptitudes visées

Identifier ses tendances à surinterpréter et/ou à mal interpréter les intentions de son entourage.

Repérer l'impact de ses émotions sur sa vision d'une situation.

Acquérir des méthodes et des outils de communication inspirés de l'école de la communication non violente, pour communiquer en cas de désaccord ou de conflit :

- Trouver les mots justes afin de rester bienveillant, diplomate et maître de ses réactions.
- Savoir écouter, impliquer et valoriser un interlocuteur lors d'un échange.
- Apprendre à formuler ses limites, ses besoins, ses critiques en restant bienveillant ou du moins respectueux.
- Rester concentré et organisé en contexte dégradé.

### Profils et prérequis

Tout public

### Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en visio.

### Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.
- Questionnaire d'Auto-évaluation.

### Programme

#### Les bases de la communication, les biais cognitifs et la gestion des émotions

- Les bases de la communication : le circuit émetteur/récepteur.
- Les canaux de communication : non verbal, verbal, paraverbal, métaverbal.
- Les filtres et les facteurs d'interprétations
  - Les mécanismes de base de traitement de l'information : généralisation, sélection, distorsion (Chomsky, Dehaene).



- Effets du stress sur l'évaluation d'une situation, selon les neurosciences (Travaux du Dr J Ledoux).
- Les « méconnaissances » (Analyse transactionnelle) et les « biais cognitifs » sources d'interprétations faussées.
- L'attribution d'intentions hostiles, la diabolisation et la « psychologisation ».
- Les facteurs émotionnels dans la communication :
  - Contagion émotionnelle, empathie primitive et empathie distanciée, croyances limitantes.
  - Normes sociales, non-dits et comportements autorisés.
  - Maîtriser ou réprimer ses émotions ?
  - Besoin de reconnaissance dans la psychologie rogéienne.
  - Différence entre spontanéité et authenticité.

### Les mécanismes conflictuels

- Les facteurs de conflit et les mécanismes de défense qui en résultent.
- Les mécanismes conflictuels et les manières de dire les choses qui activent des réactions de défense (jugement, autoritarisme, dogmatisme, impulsivité, échappatoires, marchandage ...).

### Outils et méthodes

- Découvrir les 4 étapes de la Communication Non Violente et le cycle OSBD
  - Formuler des constats de manière factuelle et sans jugement.
  - Formuler son avis en laissant sa place à l'autre.
  - Sentir sans juger ni interpréter.
  - Prendre la responsabilité de nos ressentis, identifier et verbaliser ce qui nous appartient, et le différencier des éléments de langage qui attribuent à l'autre la responsabilité/culpabilité de nos ressentis.
  - Exprimer ses besoins en impliquant l'autre au lieu d'imposer ou de menacer.
  - Formuler une demande concrète pour concrétiser une suite acceptable pour chacun.
- Utiliser l'écoute active pour donner à l'autre le sentiment d'être compris, apaiser un échange, convaincre un interlocuteur, le valoriser sans pour autant lui donner raison ... Créer l'alliance par des questions d'implication.
  - Les 6 attitudes de Porter.
  - Les fausses questions...
  - Les questions d'intérêt, de vérification, de validation.
  - La reformulation simple.
  - La reformulation par alternatives.
  - La reformulation conditionnelle.
  - La reformulation de type « recentrage ».
- Faire un pas de côté pour désamorcer un conflit.
  - Arrêter d'alimenter la conversation.
  - Se mettre en position d'observateur des conditions du dialogue, en évitant de juger son interlocuteur.



- Poser des intentions positives même en cas de dialogue difficile ou conflictuel, pour valoriser l'échange et son interlocuteur.
  - Banaliser et dédramatiser le désaccord.
  - Orienter la manière de reprendre l'échange en fixant des conditions et en formulant des propositions
- Approfondissements
    - Expliquer avec authenticité à son interlocuteur qu'on ne souhaite pas le blesser.
    - Poser des limites avec diplomatie en cas d'abus. Exprimer sa colère de manière appropriée et respectueuse. Formuler une exigence sans être autoritaire, en utilisant un schéma en 3 temps : reconnaissance, disponibilité, limite.

### **Accessibilité de la formation**

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

### **Evaluation des acquis**

Auto-évaluation + questionnaire d'évaluation technique.

### **Les plus de cette formation :**

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Une éthique motivante et incitative.
- Une approche respectueuse des convictions de chacun.
- Une méthodologie qui canalise un juste regard sur soi et l'autre, qui permet de répondre à ses besoins.
- Le formateur est consultant, et médiateur, il est expérimenté.