

Communiquer avec bienveillance

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Comprendre les mécanismes de base de la communication.
- Identifier les composantes d'un lien positif ou difficile.
- Acquérir des méthodes et des outils de communication inspirés de l'école de la communication non violente, pour communiquer avec bienveillance, diplomatie et maîtrise de soi 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.
 - Savoir se décaler pour traiter les désaccords et les objections en orientant l'échange vers une issue positive.
 - Apprendre à formuler ses limites, ses besoins, ses critiques en restant bienveillant ou du moins respectueux.
- Identifier ses tendances à surinterpréter et/ou à mal interpréter les intentions de son entourage.
- Repérer l'impact de ses émotions sur sa manière de communiquer.

Profils et prérequis

Public de professionnels en situation de coopérer et de communiquer. Les exemples et le contexte sont adaptés au public.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

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

Introduction et tour de table

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 ?
 - Importance du besoin de reconnaissance selon la psychologie rogérienne.
 - Différence entre spontanéité et authenticité.

Les mécanismes conflictuels

- Les facteurs de conflit et les mécanismes de défense qui en résultent.
- Les comportements passifs (retrait, évitement, manipulation, agressivité) et assertifs.
- Les manières de dire les choses qui font obstruction au dialogue et 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.
 - Prendre la responsabilité de nos ressentis sans juger ni interpréter, identifier et verbaliser ce qui nous appartient.
 - 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 au lieu de vouloir changer l'autre.
- 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 écoutes : réponses et les questions agressives.
 - 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.
 - Se décaler de la contradiction pour reprendre l'échange autrement.
 - 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, s'appuyer sur des principes généraux pour obtenir un accord à minima.
 - Orienter la manière de reprendre l'échange en fixant des conditions et en formulant des propositions
- Approfondissements
 - Comment dire les choses simplement quand on a peur d'être maladroit.

- 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.