

# LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

## ½ journée

### Objectif

Faciliter l'appropriation de nouvelles pratiques et postures collaboratives par une communication respectueuse de soi et des autres

### Déroulé

#### Les principes de la communication bienveillante

- Définition de la communication non violente
- Les bénéfices de la communication bienveillante pour soi et les autres
- Les postures de la communication bienveillante (empathie, tolérance, ouverture...)
- L'assertivité : exprimer ses besoins dans le respect de l'autre

#### Prendre en compte ses besoins pour parler « vrai »

- Accueillir ses émotions et en comprendre le sens pour le faire savoir
- Clarifier ses besoins pour bien se faire comprendre
- Formuler ses besoins de manière que cela ne heurte pas l'ego et sois bien vécu

#### Les techniques de communication

- L'écoute active (questionnement, spécification, reformulation)
- Le métamodèle du langage (généralisation, omission, distorsion)
- Les phénomènes d'interprétation, de dilution
- Jugement, ressenti, faits
- La méthode D.E.S.C.
- Les niveaux logiques

#### Donner du sens à ses propos

- Se référer au sens commun, aux valeurs et principes collaboratifs
- Rappeler le contexte professionnel et l'intention positive de l'échange

#### Animations

- Exercices de formulation d'une critique négative ou d'un reproche
- Exercices d'entraînement à l'appropriation de la méthode D.E.S.C.
- Mise en situation d'entretien de communication bienveillante

### Exemples d'illustrations :



Le D.E.S.C		
Exemple		
	Situation conflictuelle avec une personne où la communication est difficile	Un collaborateur se connecte toujours avec 10 à 15 minutes de retard aux réunions d'équipe en visioconférence
D	Générer des faits	Cela fait 3 fois cette semaine que tu te connectes avec plus de 15 minutes de retard sans prévenir malgré mes alertes le mois dernier
E	Exprimer ses ressentis sans reproche au fait	J'ai le sentiment de ne pas être respecté et cela me contrarie, d'autant que le respect des horaires par chacun est important pour notre bon fonctionnement à distance. Je trouve important que nous en parlions.
S	Suggérer une ou plusieurs solutions	J'ignore ce que je peux faire pour que tu sois ponctuel. Que proposes-tu ?
C	Partager les conséquences positives de la ou des solutions pour chacun	J'apprécie ton engagement à respecter les horaires ou à me prévenir dans le cas contraire.