Formation sur la communication bienveillante

écoute entraide

Réflexion

Pour vous, quels seraient les avantages et les inconvénients d’une communication respectueuse et bienveillante ?

La communication bienveillante

La communication bienveillante, c’est accueillir l’autre sans jugement et **communiquer sans chercher à convaincre, avoir raison ou gagner à tout prix**.

Ce mode de communication est très utile pour **clarifier**, **respecter** et **comprendre** les autres.

C’est une approche qui permet de s’exprimer clairement, tout en respectant les autres.

Elle repose sur l’observation, l’expression des émotions et des besoins, ainsi que l’écoute empathique.



La communication inadaptée et la communication plus adaptée

Une **communication inadéquate** peut :

- Créer du stress
- Générer des tensions
- Affecter le sentiment de sécurité



À l'inverse, **une communication saine** peut :

- Renforcer la confiance
- Diminuer les conflits
- Soutenir la santé mentale

La qualité de nos relations influence directement notre bien-être psychologique.

Réflexion

Dans le quotidien, qu’est-ce qui nous affecte le plus dans la manière dont les autres communiquent avec nous ?

Les pièges fréquents

1. **Interpréter au lieu de vérifier**
   Supposer les intentions ou les pensées de l'autre sans valider auprès de lui peut mener à des malentendus et nuire à la qualité de la communication.

2. **Juger au lieu de décrire**
   Porter un jugement sur une situation ou une personne, plutôt que de décrire les faits de manière objective, risque de créer de la fermeture et de la résistance chez l'autre.

3. **Réagir rapidement sous l'émotion**
   Répondre impulsivement sous le coup de l'émotion peut amplifier le conflit et empêcher une compréhension calme et réfléchie de la situation.

4. **Couper la parole**
   Interrompre l'autre lorsqu'il s'exprime donne l'impression qu'on ne respecte pas son point de vue et empêche une écoute complète du message.

5. **Ne pas écouter réellement**
   Entendre, sans porter une attention sincère à l'autre, empêche de saisir ses besoins et ses émotions, ce qui limite une communication authentique.

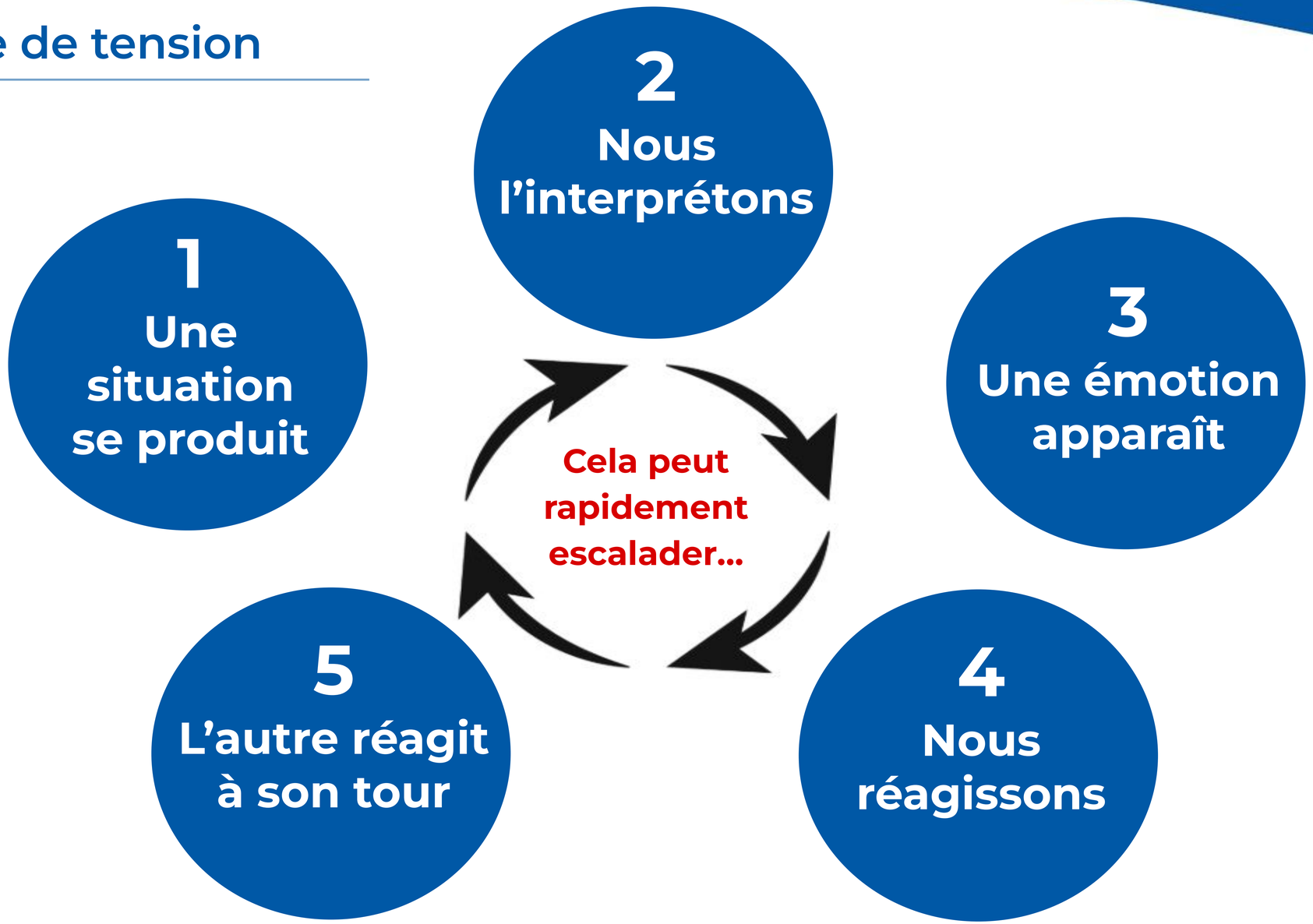
Réflexion

Même si nous ne pouvons pas toujours contrôler les situations, pourrions-nous apprendre à mieux communiquer ?

Réflexion

Ce ne sont pas les situations qui créent les tensions, mais la manière dont elles sont vécues et exprimées.

Le cycle de tension



Réflexion

Comment modifier ce cycle ?

Les 4 clés

pour une écoute adéquate



MES YEUX
pour détecter
la souffrance
autour de moi



MES OREILLES
pour manifester
ma disponibilité



MON COEUR
pour exprimer
ma compassion
sans jugement



MON INTUITION
pour me guider
avec bienveillance
selon mon ressenti

Les étapes de la communication bienveillante

Les 4 étapes de la communication bienveillante

Voici comment utiliser la communication bienveillante :

1. **Décrire les faits, sans interprétation**
2. **Nommer l’émotion réelle, sans porter une accusation déguisée**
3. **Exprimer ses besoins**
4. **Formuler une demande claire et réalisable**

**** S’exprimer au « je » permet de prendre la responsabilité de ses émotions et de ses réactions ****
Le « je » permet d’assumer ses responsabilités. Le « tu » apporte souvent une accusation.

Réflexion

Repensez à une situation lors de laquelle vous auriez souhaité mieux communiquer

ÉTAPE #1

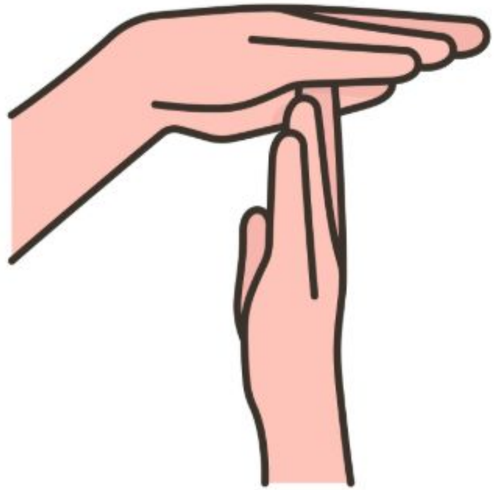
Observer (LES FAITS)

Parler de ce qui est <u>observable</u>

✔ Tu arrives avec 15 minutes de retard

X Tu es mal organisé

déclencheur



OUTIL #1

Prendre une pause avant de répondre

Prendre quelques secondes pour :

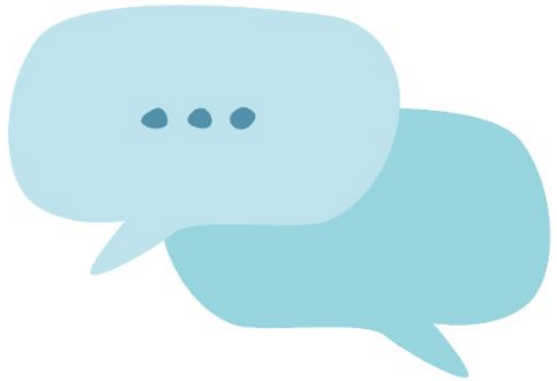
- Respirer (compter dans sa tête entre 3 et 5 secondes)

ÉTAPE #2

Exprimer son <u>ressenti</u>

✔ Ça m’a stressé / frustré

X Tu m’énerves / Tu me stresses



OUTIL #2

Prendre quelques secondes pour :

- Identifier son émotion : Joie, tristesse, colère, peur, dégoût, anxiété
- Choisir ses mots

ÉTAPE #3

Exprimer son <u>besoin</u>

✔ J’ai besoin d'être avisé

X Tu devrais partir plus tôt

OUTIL #3

Le message en « JE… »

« Quand [situation], je me sens [émotion], j’aurais besoin de [besoin], …. »

ÉTAPE #4

Formuler une <u>demande</u>

✔ Peux tu m’aviser s’il y a un imprévu la prochaine fois ?

X Tu dois être à l’heure !

OUTIL #4



Prendre quelques secondes pour :

- Nommer clairement la situation
- Baisser le rythme
- Revenir aux faits
- Formuler la demande

Le message en « JE… »

« Quand [situation], je me sens [émotion], j’aurais besoin de [besoin], pourrions nous [demande]. »

La communication bienveillante

- Lorsque _____#1 (**observer les faits)**_____, je me sens _____#2 (**exprimer son ressenti)**_____, alors que j'ai besoin _____#3 (**exprimer son besoin)**_____, pourrais-tu _____#4 (**formuler sa demande)**____ svp ?

Voici quelques exemples de formulation :

- Lorsque tu rentres et claques la porte **(#1)**, je me sens agressé **(#2)**, alors que j'ai besoin de me sentir en sécurité **(#3)**. Pourrais-tu faire attention la prochaine fois svp ? **(#4)**

- Quand tu ne me salues pas le matin **(#1)**, je me sens rejeté **(#2)**, alors que j'ai besoin de me sentir inclus **(#3)**. Pourrions-nous trouver un moyen de se saluer le matin ? **(#4)**

Un ton de voix empathique et sans reproche, associé à un langage non verbal qui montre de l'ouverture et de la disponibilité, facilite la communication et la compréhension mutuelle.

Réflexion

Une bonne communication commence souvent par la connaissance et la gestion de soi.

Réflexion

Être bienveillant·e ne veut pas dire
éviter les sujets difficiles,
mais les aborder autrement.

Expérimentons à nouveau

Mise en situation #1

Durant la pause café,
vous avez l’impression qu’un collègue
vous répond de manière sèche.

Réflexion

- **Quelle est votre réaction spontanée ?**
- **Quelle interprétation faites-vous ?**

Mise en situation #1

Durant la pause café, vous avez l'impression qu'un collègue vous répond de manière sèche.

Transformer une réaction automatique en réponse bienveillante…

Étape #1 : Observer (LES FAITS)
Prendre une pause avant de répondre

Étape #2 : Exprimer son ressenti
Identifier son émotion et choisir ses mots

Étape #3 : Exprimer son besoin
Parler au JE

Étape #4 : Formuler une demande
Nommer clairement la situation

Mise en situation #2

Un usager arrive toujours avec ses bottes pleines de neige

Réflexion

- **Quelle est votre réaction spontanée ?**
- **Quelle interprétation faites-vous ?**

Mise en situation #2

Un usager arrive toujours avec ses bottes pleines de neige

Transformer une réaction automatique en réponse bienveillante…

Étape #1 : Observer (LES FAITS)
Prendre une pause avant de répondre

Étape #2 : Exprimer son ressenti
Identifier son émotion et choisir ses mots

Étape #3 : Exprimer son besoin
Parler au JE

Étape #4 : Formuler une demande
Nommer clairement la situation

Réflexion

Quel petit changement pourriez-vous tester dès aujourd’hui dans votre manière de communiquer ?

BOÎTE À OUTILS

Les 4 étapes

de la communication **bienveillante**

1



Observer (LES FAITS)

Prendre une pause avant de répondre

2



Exprimer son ressenti

Identifier son émotion et choisir ses mots

3



Exprimer son besoin

Parler au JE

4



Formuler une demande

Nommer clairement la situation

Un dialogue plus humain, des relations plus saines

Exercice de communication bienveillante



Lorsque _____ , → observer les faits



je me sens _____ , → exprimer son ressenti



alors que j'ai besoin _____ , → exprimer son besoin



pourrais-tu _____ ? → formuler sa demande

À vous de jouer !

Mes besoins

Voici quelques exemples de besoins qui peuvent m'inspirer...

Relations

écoute connexion appartenance
confiance soutien intimité
respect bienveillance

Épanouissement

sens créativité apprentissage
contribution réalisation
plaisir légèreté

Autonomie

liberté choix indépendance
espace authenticité flexibilité
maîtrise responsabilité

De quoi ai-je besoin ?

Sécurité

stabilité prévisibilité protection
clarté confiance tranquillité
sûreté équité

Compréhension

clarté cohérence apprentissage
curiosité information évolution
ouverture d'esprit

Contribution

utilité coopération impact
reconnaissance valeur
sens engagement

Rappel important :
Un besoin n'est pas la solution que je demande à l'autre.
C'est ce qui est important pour moi, derrière ma demande.

« Que mon collègue me prévienne 24h à l'avance » est une stratégie.
Derrière, il peut y avoir un besoin de prévisibilité, de clarté ou de considération.

Parmi ces besoins, lequel est le plus important pour moi dans cette situation ?



écoute entraide

ecoute-entraide.org