



DIVERS

**Les principes de la
communication bienveillante et
professionnelle**

Qu'est-ce que **communiquer** ?



- Échanger des informations, des émotions et des intentions
- Comprendre l'autre pour se faire comprendre
- Écoute active et reformulation : clés de la compréhension

Les principes de la communication bienveillante



- Respect et considération mutuelle
- Écouter avant de répondre
- Formuler des critiques constructives
- Exprimer ses besoins sans accusation



Les 4 étapes de la communication bienveillante (CNV)

1. Observer sans juger
2. Exprimer son ressenti
3. Identifier le besoin
4. Formuler une demande claire

La communication professionnelle



- Adapter son langage à l'interlocuteur (client, collègue, supérieur)
- Rester courtois et précis, même sous stress
- Éviter le jargon technique avec les non-spécialistes

Communication écrite et numérique



- Soigner les e-mails : objet clair, ton respectueux, signature complète
- Utiliser des outils collaboratifs (chat, tickets, messagerie interne) avec professionnalisme
- Respecter la confidentialité des informations

Gérer les situations difficiles



- Garder son calme face à un client mécontent
- Reformuler pour désamorcer les tensions
- Chercher une solution plutôt qu'un coupable

Conclusion



- Communication = outil de travail aussi essentiel que la technique
- Bienveillance → confiance
- Professionnalisme → efficacité