

MR ROLIN

2025

[DIVERS] Les principes de la communication bienveillante et professionnelle

Objectifs

- Identifier les principes de la communication bienveillante.
- Adopter une attitude professionnelle dans ses échanges oraux et écrits.
- Gérer efficacement les interactions avec clients et collègues dans un contexte technique.

Introduction

Dans le métier d'assistant en maintenance PC et réseau, la communication est aussi importante que la compétence technique. Une panne mal expliquée ou une attitude perçue comme froide peuvent détériorer la relation client. Communiquer avec bienveillance et professionnalisme permet de gagner la confiance des utilisateurs, d'éviter les malentendus et d'améliorer la qualité du service rendu.

Les principes de la communication bienveillante

La communication bienveillante vise à créer un climat de respect et d'écoute mutuelle. Elle s'appuie sur la Communication Non Violente (CNV) développée par Marshall Rosenberg, qui propose quatre étapes :

1. Observer sans juger – Décrire les faits objectivement.
2. Exprimer son ressenti – Dire ce que l'on ressent sans accuser.
3. Identifier ses besoins – Comprendre ce qui motive son émotion.
4. Formuler une demande claire – Proposer une action concrète.

Dans un environnement technique, cela signifie par exemple :

« J'ai remarqué que l'ordinateur du poste 3 redémarre souvent (observation). Cela m'inquiète car cela perturbe le travail de l'équipe (ressenti). J'ai besoin de stabilité du système (besoin). Peux-tu m'aider à vérifier les mises à jour du BIOS ? (demande). »

La communication professionnelle

Communiquer professionnellement, c'est adapter son comportement et son langage selon la situation :

- Avec les clients : utiliser un vocabulaire simple, expliquer sans jargon.
- Avec les collègues : partager l'information clairement et respectueusement.
- Avec la hiérarchie : rendre compte de façon factuelle et constructive.

L'attitude compte autant que le message : posture ouverte, ton calme, regard attentif. Un professionnel écoute activement, reformule, et vérifie la compréhension avant d'agir.

Communication écrite et numérique

Dans un environnement réseau, les échanges se font souvent par e-mail, messagerie ou tickets de support.

Règles de base :

- Utiliser un objet explicite (« Suivi intervention poste client n°12 »).
- Rédiger des phrases courtes et polies.
- Signer systématiquement avec nom, fonction et contact.
- Respecter la confidentialité des données techniques ou personnelles.

Gérer les situations difficiles

Un client peut être stressé ou en colère. La posture du technicien influence beaucoup la suite :

- Ne pas répondre sur le même ton.

- Écouter, reformuler et rassurer.
- Proposer une solution concrète.

Exemple :

« Je comprends votre frustration, nous allons regarder ensemble ce qui cause le problème. »
Cette approche montre de la maîtrise et du professionnalisme.

Conclusion

La communication bienveillante et professionnelle est une compétence essentielle pour tout assistant en maintenance PC et réseau. Elle permet de résoudre les problèmes plus vite, d'instaurer un climat de confiance et de renforcer la satisfaction client.

À retenir :

- L'écoute et le respect sont des outils de travail.
- La clarté et la courtoisie valorisent le technicien.
- La communication efficace soutient la performance collective.