

30 cookies
pour communiquer



15 minutes



10 minutes

Avec de bons cookies, la communication aide à mieux se comprendre

Ingrédients

- 80 g d'écoute active
- 80 g de "je" et une pincée de bienveillance
- 250 g de farine de transparence pour créer un climat de confiance
- 150 g de beurre pour adoucir et adapter son message à son interlocuteur

Recette

Écoute active

- Préchauffer votre esprit à 180°C : soyez attentif à l'autre, laissez-le s'exprimer sans interrompre.
- Mélanger avec une pincée de curiosité pour bien comprendre ses besoins et émotions.

Message en "je"

- Incorporer vos "je" et vos ressentis dans le mélange, sans accusation ni reproche.
- Objectif : exprimer vos besoins clairement et respectueusement.

Créer un climat de confiance

- Ajouter la farine de transparence et mélanger avec soin.
- Cela permet de poser des bases solides pour la relation et d'instaurer un échange sûr et ouvert.

Adapter son langage

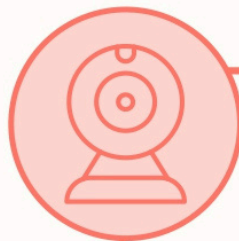
- Ajouter le beurre pour adoucir vos mots et ajuster votre message selon l'interlocuteur.
- Mélanger chaque échange devient ainsi plus clair, compris et bien reçu et enfourné.

Déguster le Feedback

- Savourez les échanges doux, constructifs et harmonieux !

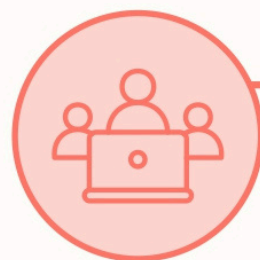
COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Parler avec le cœur, écouter avec respect.



ÉCOUTER ACTIVEMENT :

Porter attention à ce que dit l'autre sans l'interrompre.



ÊTRE CLAIR ET PRÉCIS :

Exprimer ses idées simplement pour qu'elles soient facilement comprises.



POSER DES QUESTIONS ET REFORMULER :

utiliser le chat et relancer les
Vérifier qu'on a compris l'autre et montrer qu'on est engagé dans l'échange.



COMMUNICATION BIENVEILLANTE

1

Ecoute active et empathique

Comprendre avant de répondre

2

Feedback constructif

Message en "je"
Je pense, je ressens

3

Respect mutuel et ouverture

Dialoguer sans juger

4

Reformuler avant de répondre

Penser à comment la phrase peut toucher l'interlocuteur

5

Respect de tous

Base des relations sociales



Ecouter activement

Prendre le temps
d'écouter réellement,
afin d'éviter les
malentendus

Choisir ses mots avec soin

privilégier un
langage positif et
non accusateur



**LA BIENVEILLANCE,
ça s'entend**



Valoriser les réussites

Permet
d'encourager les
collègues et de
renforcer la
motivation



La bienveillance et le respect

C'est rester ouvert
aux différences

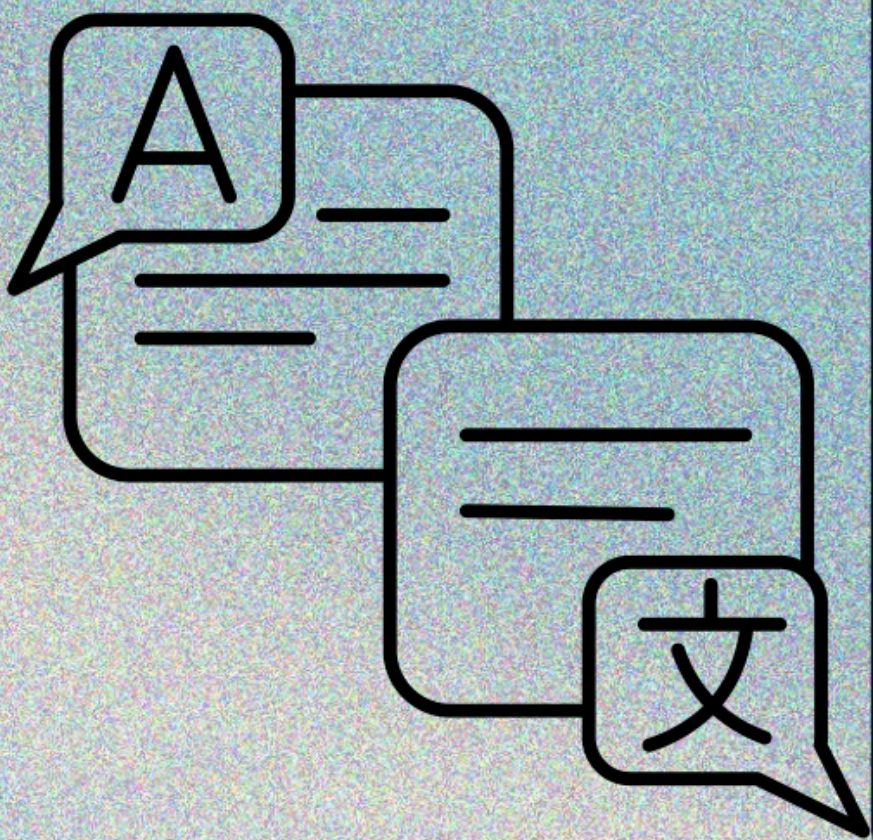
COMMUNICATION ET BIENVEILLANCE

UNE COMMUNICATION CLAIRE, UNE ENTREPRISE PROSPÈRE.

CONNAISSEZ VOTRE AUDIENCE

01

Identifiez les besoins, les attentes et les préférences de vos clients pour adapter vos messages.



SOYEZ CLAIR ET COHÉRENT

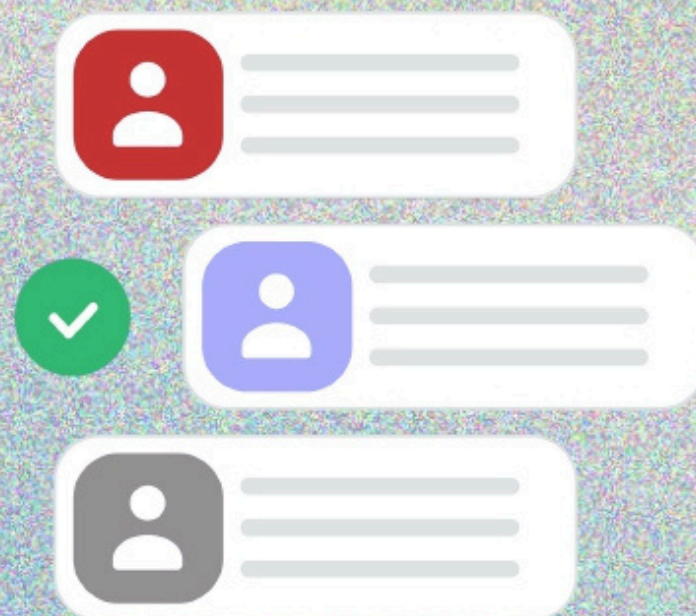
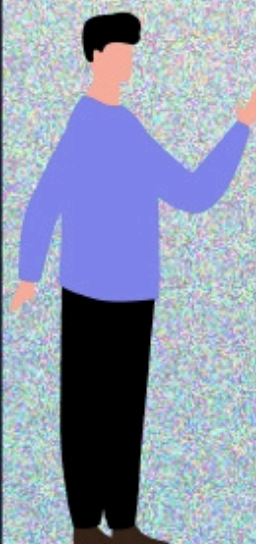
01

Utilisez un langage simple, évitez le jargon, et gardez une ligne éditoriale constante sur tous vos canaux.

MULTIPLIEZ LES POINTS DE CONTACT

01

Combinez les canaux (réseaux sociaux, email, site web, événements) pour toucher vos clients là où ils sont.



ÉCOUTEZ ACTIVEMENT

01

Encouragez les retours, répondez rapidement aux questions et ajustez votre communication en fonction des feedbacks.

COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE, C'EST RENFORCER LA COLLABORATION

FAVORISER UN CLIMAT DE CONFIANCE PERMET
D'AMÉLIORER LES RELATIONS, RÉDUIRE LES TENSIONS
ET SOUTENIR UN TRAVAIL EFFICACE.

1
ÉCOUTE
POUR DE
VRAI, PAS
POUR
RÉPONDRE

2
DONNE DU
FEEDBACK QUI
CONSTRUIT,
PAS QUI CASSE

3
CLARIFIE
AVANT DE
RÉAGIR

4
CHERCHE LE
“NOUS”, PAS LE
“TOI CONTRE
MOI”

LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

FAITES PARTIE DE LA JEUNESSE DORÉE !

BONNES PRATIQUES SUR LA COMMUNICATION



ADAPTER SON MESSAGE



ÊTRE CLAIR ET PRÉCIS



VALORISER LES RÉUSSITES



ÉCOUTER AVANT DE RÉPONDRE



PROPOSER UN FEEDBACK CONSTRUCTIF



COMMUNICATION

COMMUNIQUER C'EST SE SOUTENIR!

**écouter avant
de répondre**



**respecter les
avis et
émotions de
chacun**



**utiliser un ton
correct et
agréable**



**donner un
feedback
bienveillant et
constructif**



**être clair et
précis envers
le destinataire**



COMMUNIQUONS AVEC BIENVEILLANCE

ENCOURAGEONS UNE
COMMUNICATION
RESPECTUEUSE ET POSITIVE



Écouter activement

Utiliser « je » plutôt que
« tu »



Donner des retours
constructifs



Rester ouvert aux
différences



COMMUNICATION BIENVEILLANTE

PARLEZ AVEC LE CŒUR



BONNES PRATIQUES

- ◆ PRÊTEZ ATTENTION
- ◆ FORMULEZ DES DEMANDES CLAIRES
- ◆ PARLEZ DE VOS PROPRES SENTIMENTS
- ◆ ÉCOUTEZ AVEC BIENVEILLANCE

LOGOS & ÉTHOS

Affiche de Prévention – Communication Bienveillante

Ecouter pour comprendre, parler pour avancer

Message principal :

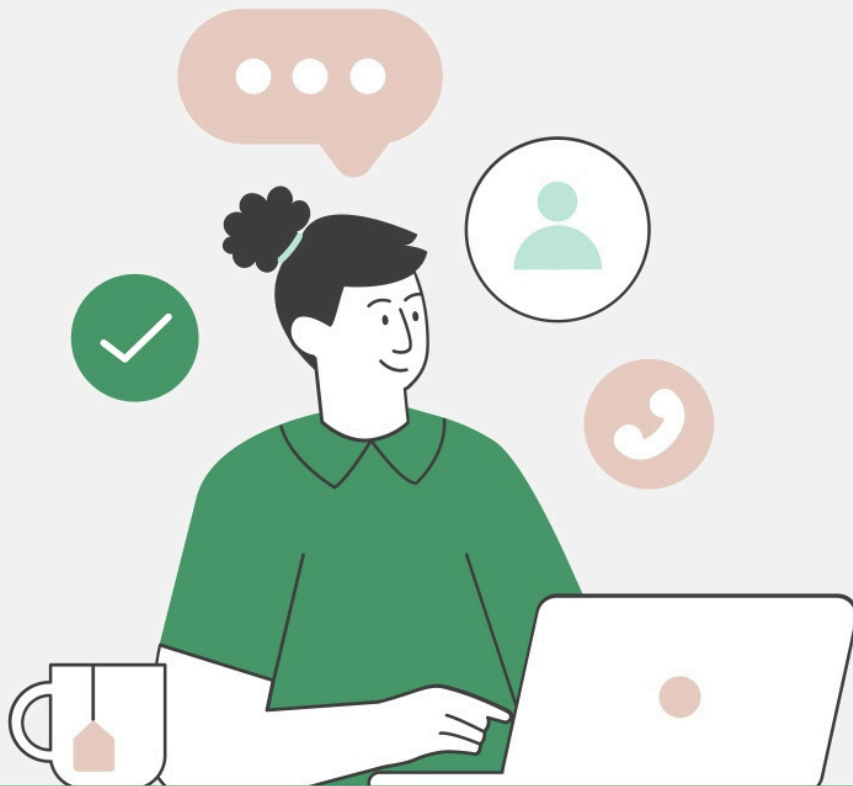
La communication bienveillante réduit les tensions, renforce la confiance et améliore la collaboration au travail.

Quelques bonnes pratiques :

1. Clarifier en cas de doute– Poser des questions– Vérifier que le message est bien compris.
2. Donner un feedback constructif– Expliquer les faits, pas juger la personne– Proposer des pistes d'amélioration
3. Écouter activement– Laisser la personne parler sans couper– Reformuler pour montrer que tu as compris



Cali et Clara



COMMUNICATION BIENVEILLANTE

*"Parlons pour comprendre,
pas pour répondre"*



Ecouter avant de répondre

Prendre le temps d'écouter réellement permet d'éviter les malentendus, les tensions et les interprétations hâtives.



Exprimer ses idées avec respect

Une critique peut être nécessaire, mais elle doit toujours être formulée de manière constructive, sans accusation ni jugement.



Poser des questions pour clarifier

En cas de doute, demander des précisions plutôt que de supposer permet d'éviter des conflits et de fluidifier la collaboration.



Valoriser les réussites

Reconnaître et mettre en avant les efforts des collègues renforce la motivation et l'esprit d'équipe.

Des mots bienveillants, une équipe performante.

les clés du succès professionnel



Favoriser une communication bienveillante pour renforcer la collaboration, éviter les tensions et construire des relations professionnelles positives.

**Donner un feedback constructif
Adopter un ton et une attitude respectueux
Gérer les désaccords avec bienveillance**

**Respect
Écoute active
Exprimer ses idées avec clareté**

Remerciez notre interlocuteur pour son point vue, même s'il est différent du mien

PARLER AVEC LE COEUR, ÉCOUTER AVEC RESPECT



Écouter sans interrompre

Laisser l'autre s'exprimer avant de répondre

1



2

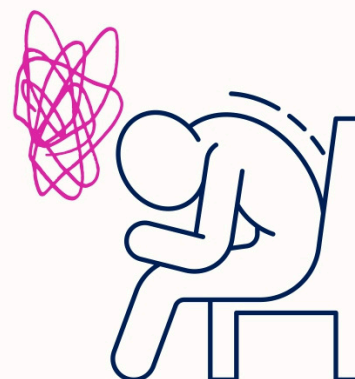
Exprimer ses besoins sans accuser

Utiliser des phrases en "Je" et non en "Tu"

Faire preuve d'empathie

Chercher à comprendre ce que l'autre ressent, même si tu n'es pas d'accord.

3



4

Choisir des mots respectueux

Bannir les insultes, moquerie, sarcasme et ton agressif.

Valider et reformuler

Vérifier que vous avez bien compris le besoins de votre interlocuteur.

5

