

FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► COMMUNICATION

Communication Non Violente : Faculté de s'exprimer avec authenticité et d'écouter avec empathie, en favorisant un dialogue respectueux basé sur l'observation, les sentiments, les besoins et les demandes claires

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

Comportements recommandés :

1. Utiliser le "je" plutôt que le "tu" pour éviter l'accusation

→ Exprimer son ressenti sans attaquer l'autre.

Exemple : « Je me sens dépassé par la charge de travail » au lieu de « Tu me donnes trop de travail ! »

2. Pratiquer l'écoute active

→ Reformuler et montrer qu'on comprend le point de vue de l'autre.

Exemple : « Si je comprends bien, tu aimerais que le projet avance plus vite ? »

3. Exprimer clairement ses besoins

→ Dire ce dont on a besoin pour éviter frustrations et malentendus.

Exemple : « J'ai besoin d'un délai supplémentaire pour rendre un travail de qualité. »

4. Respecter les émotions de l'interlocuteur

→ Ne pas minimiser ni invalider ce que l'autre ressent.

Exemple : « Je comprends que cette situation soit frustrante pour toi. »

5. Adopter un ton calme et posé

→ La voix doit être maîtrisée pour éviter de transmettre de l'agressivité.

Exemple : Parler avec douceur même en cas de désaccord, sans hausser le ton.

6. Faire preuve d'empathie

→ Essayer de se mettre à la place de l'autre pour mieux comprendre ses réactions.

Exemple : « J'imagine que ce changement est difficile pour toi. »

7. Proposer des solutions au lieu de se focaliser sur le problème

→ Encourager la collaboration plutôt que le conflit.

Exemple : « Plutôt que de tout refaire, est-ce qu'on peut ajuster certains points ensemble ? »

8. Respecter les silences et laisser le temps à l'autre de répondre

→ Ne pas interrompre ni monopoliser la parole.

Exemple : Après avoir posé une question délicate, attendre la réponse sans presser l'interlocuteur.

9. Exprimer des critiques de manière constructive

→ Pointer un problème tout en proposant une amélioration.

Exemple : « J'ai remarqué que les délais sont souvent dépassés. Comment pouvons-nous améliorer cela ensemble ? »

10. Accepter d'avoir tort et s'excuser si nécessaire

→ Reconnaître ses erreurs pour apaiser les tensions.

Exemple : « Je réalise que mon ton était trop sec tout à l'heure, je m'en excuse. »

Comportements à éviter :

1. Accuser et blâmer l'autre

→ L'accusation génère de la défense et bloque la discussion.

Exemple : « C'est toujours toi qui fais des erreurs ! »

2. Interrompre l'autre en permanence

→ Cela empêche un échange équilibré et respectueux.

Exemple : Couper un collègue qui s'exprime sans le laisser terminer sa phrase.

3. Utiliser un ton agressif ou méprisant

→ Un ton sec ou condescendant attise le conflit.

Exemple : « Franchement, tu ne comprends jamais rien ! »

4. Minimiser ou invalider les sentiments de l'autre

→ Dire à quelqu'un qu'il exagère peut créer une frustration supplémentaire.

Exemple : « Ce n'est pas si grave, arrête d'en faire tout un drame. »

5. Employer des généralités accusatrices ("toujours", "jamais")

→ Ces mots donnent une impression d'injustice.

Exemple : « Tu ne fais jamais attention aux détails ! »

6. Répondre sur la défensive sans écouter

→ Se braquer sans essayer de comprendre le point de vue de l'autre empêche le dialogue.

Exemple : « Ce n'est pas vrai, tu exagères complètement ! »

7. Refuser d'admettre ses torts

→ Se montrer rigide complique la communication.

Exemple : « Moi, je n'ai rien fait de mal, c'est toi qui es trop sensible. »

8. Utiliser l'ironie ou le sarcasme dans des discussions sérieuses

→ Cela peut être perçu comme une forme d'agression passive.

Exemple : « Ah oui, bien sûr, comme d'habitude, c'est moi qui dois tout faire... »

9. Éviter le dialogue et refuser la discussion

→ Fuir la communication ne règle rien et peut empirer la situation.

Exemple : Ignorer un conflit et ne pas répondre aux messages d'un collègue en désaccord.

10. Hausser le ton pour imposer son point de vue

→ L'intimidation verbale bloque la communication.

Exemple : « Je t'ai dit que c'était comme ça, point final ! »

Communiquer de manière non violente en milieu professionnel permet de favoriser des échanges constructifs et d'éviter les conflits inutiles ! 🚀