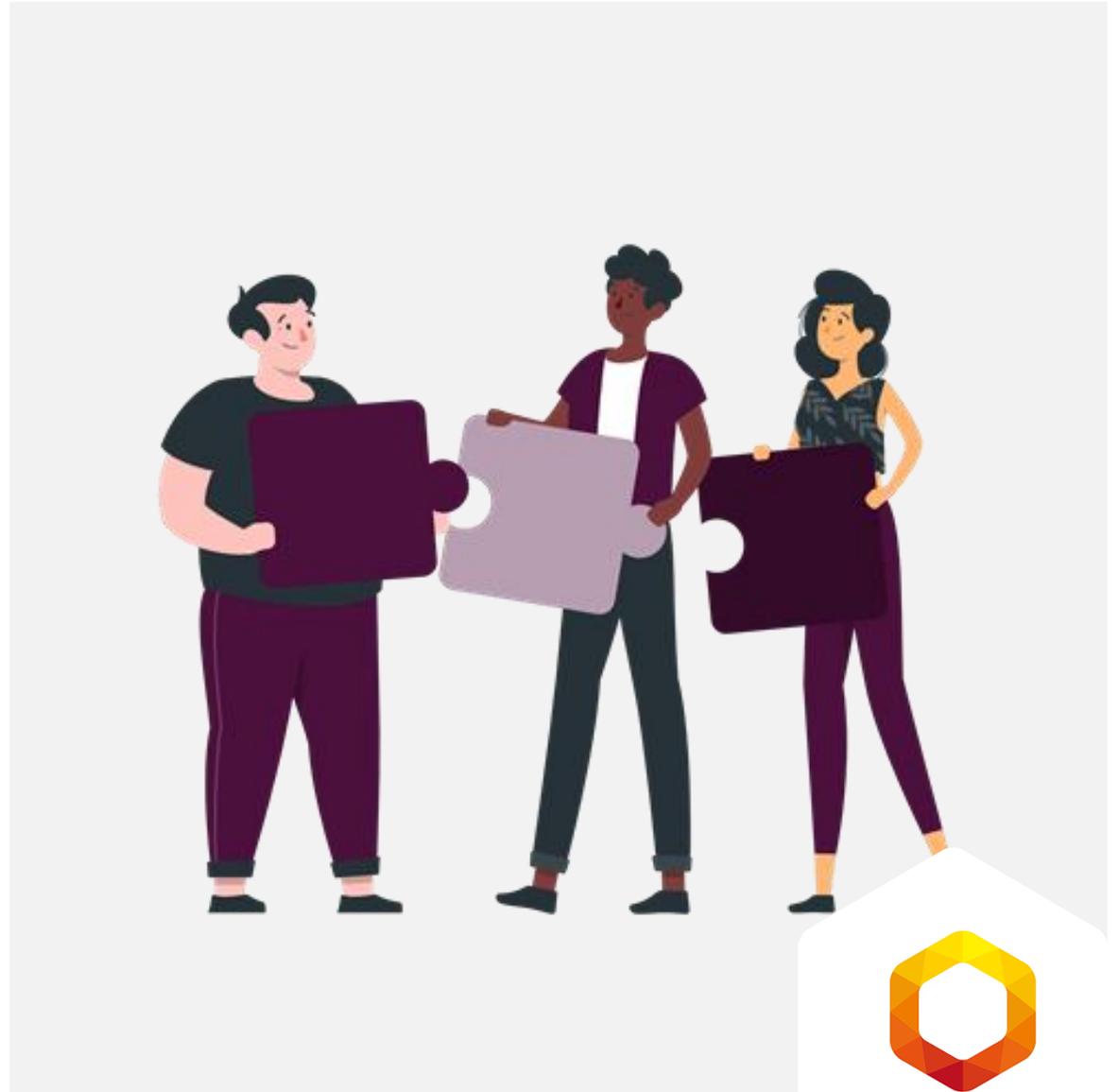


Remobiliser, motiver et valoriser ses salariés en adoptant une communication bienveillante

CPME d'Ile-de-France, Hauts-de-France et Centre-Val de Loire

Martine PICHOT – Chargée de prévention et de promotion de la santé
Sarah RIBADOUX et Juliette CHEREAU
Consultantes Ressources Humaines

21 mai 2021 / Service Prévention



Harmonie
mutuelle
GRUPE **vyv**



cpme18
CHER

cpme28

cpme36
INDRE

cpme37
INDRE-ET-LOIRE

cpme41
LOIR-ET-CHER

cpme45
LOIRET

cpme
PARIS ILE-DE-FRANCE

cpme78
YVELINES

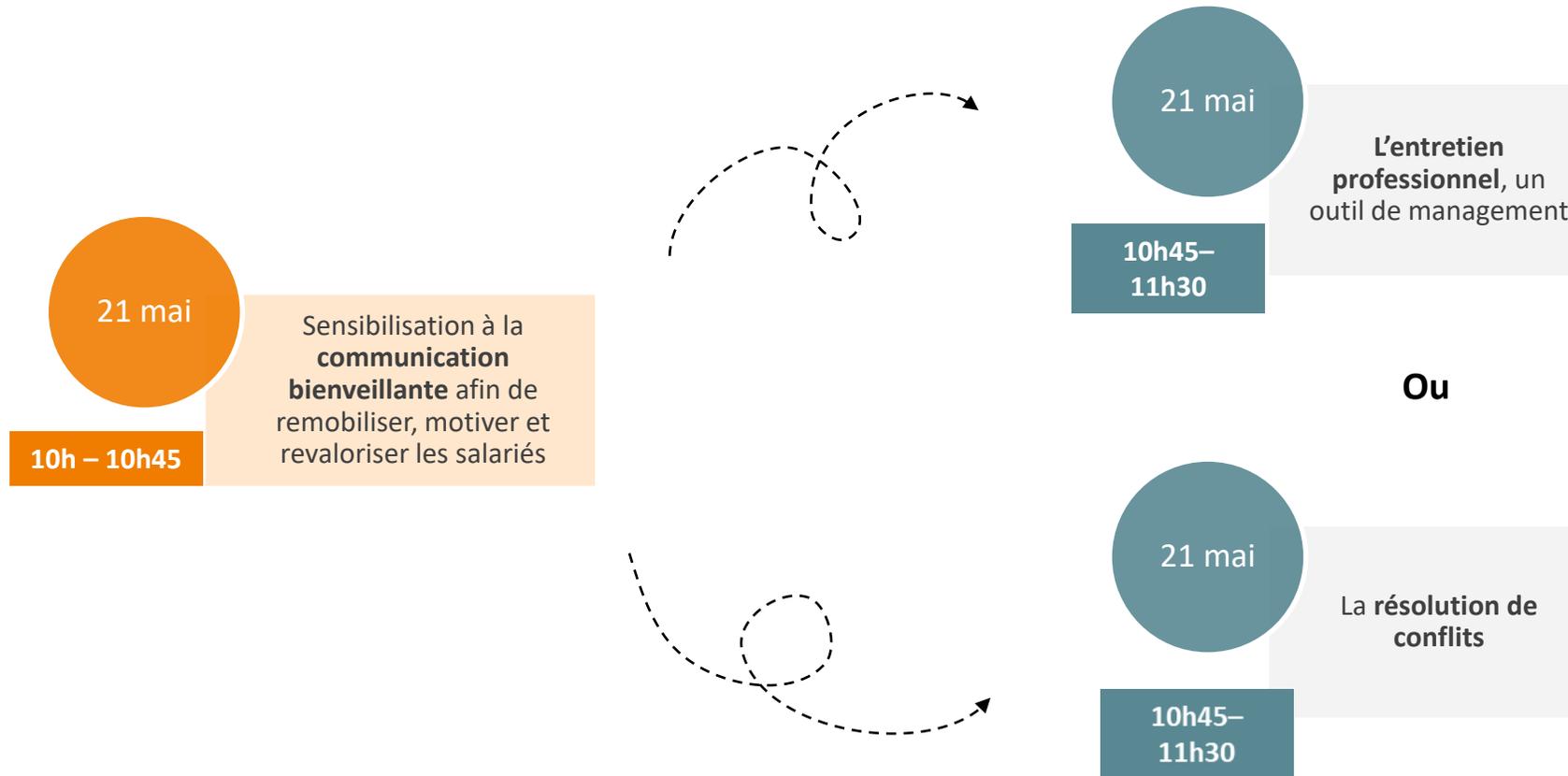
cpme91
ESSONNE

cpme93
SEINE-SAINT-DENIS

cpme95
VAL-D'OISE

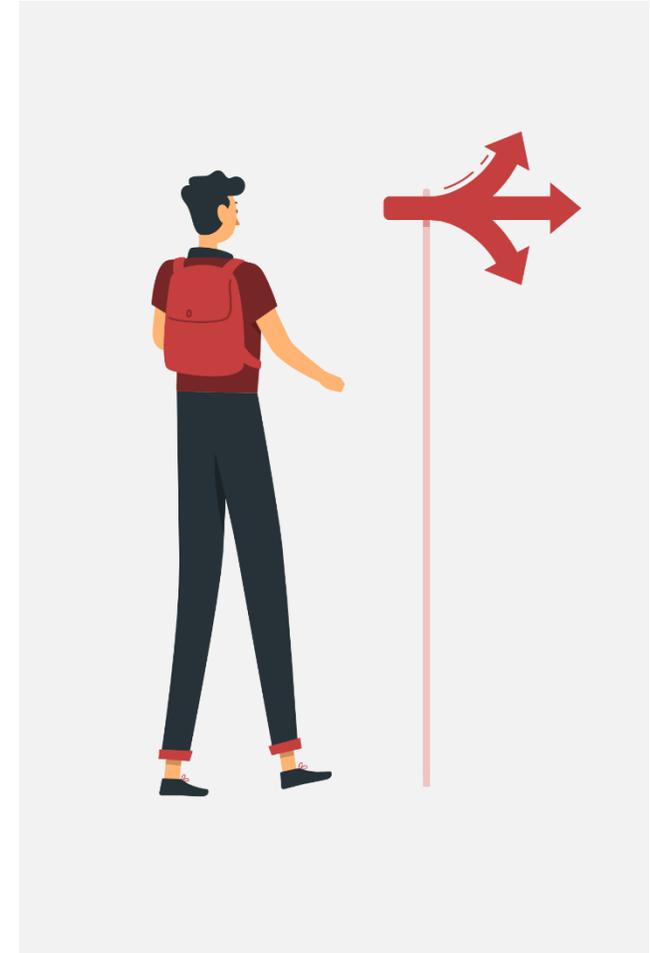


Le parcours des Webinaires : « Remobiliser, motiver et valoriser ses salariés en adoptant une communication bienveillante »



Sommaire

- 01** VOS REPRÉSENTATIONS SUR LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE
- 02** INTERÊTS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE
- 03** LES BONNES PRATIQUES



1

Vos représentations sur la communication bienveillante

Vos représentations sur la communication bienveillante

Quelles sont vos bonnes pratiques en termes de communication ? Quelles sont vos difficultés ?



Animation en ligne

2

Intérêts de la communication bienveillante

Pourquoi la communication bienveillante et notamment en période de crise ?

➤ La communication bienveillante

60 % des salariés affirment craindre la reprise du travail sur site

Selon le baromètre absentéisme & Covid-19 de Malakoff Humanis

Les raisons :

- L'application des **mesures sanitaires** (34%)
- La reprise d'un **rythme** de travail ordinaire (27%)
- Le **changement d'organisation du travail** par rapport à l'avant confinement (23%)

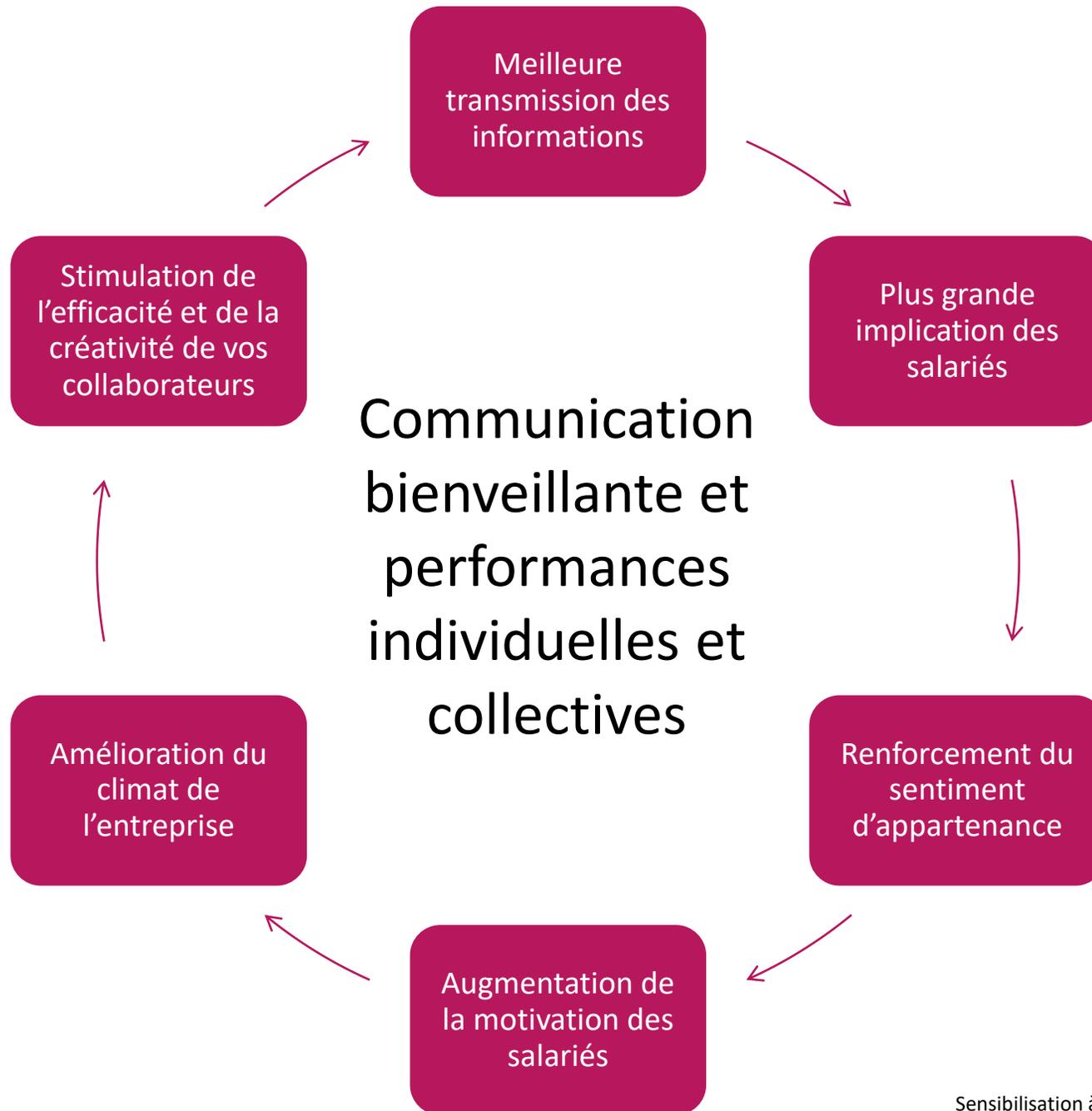
Selon le baromètre Malakoff Humanis

Les bénéfices d'une communication bienveillante sont réels et durables :

- Diminuer le stress personnel et à ne pas en induire chez autrui
- Instaurer un climat de confiance avec vos équipes en leur transmettant des informations claires et sans intention cachée
- Éviter les mauvaises interprétations et les craintes qu'elles peuvent générer
- Être à l'écoute des besoins de vos collaborateurs ainsi que de vos propres besoins



Quels liens entre communication bienveillante et performances individuelles et collectives ?



3

Les bonnes pratiques

Communication bienveillante et assertive



Communication bienveillante

La communication bienveillante consiste à veiller à ce que les **messages** et **la manière de les délivrer ou de les réceptionner** ne soit pas négatives pour vous et vos collaborateurs.

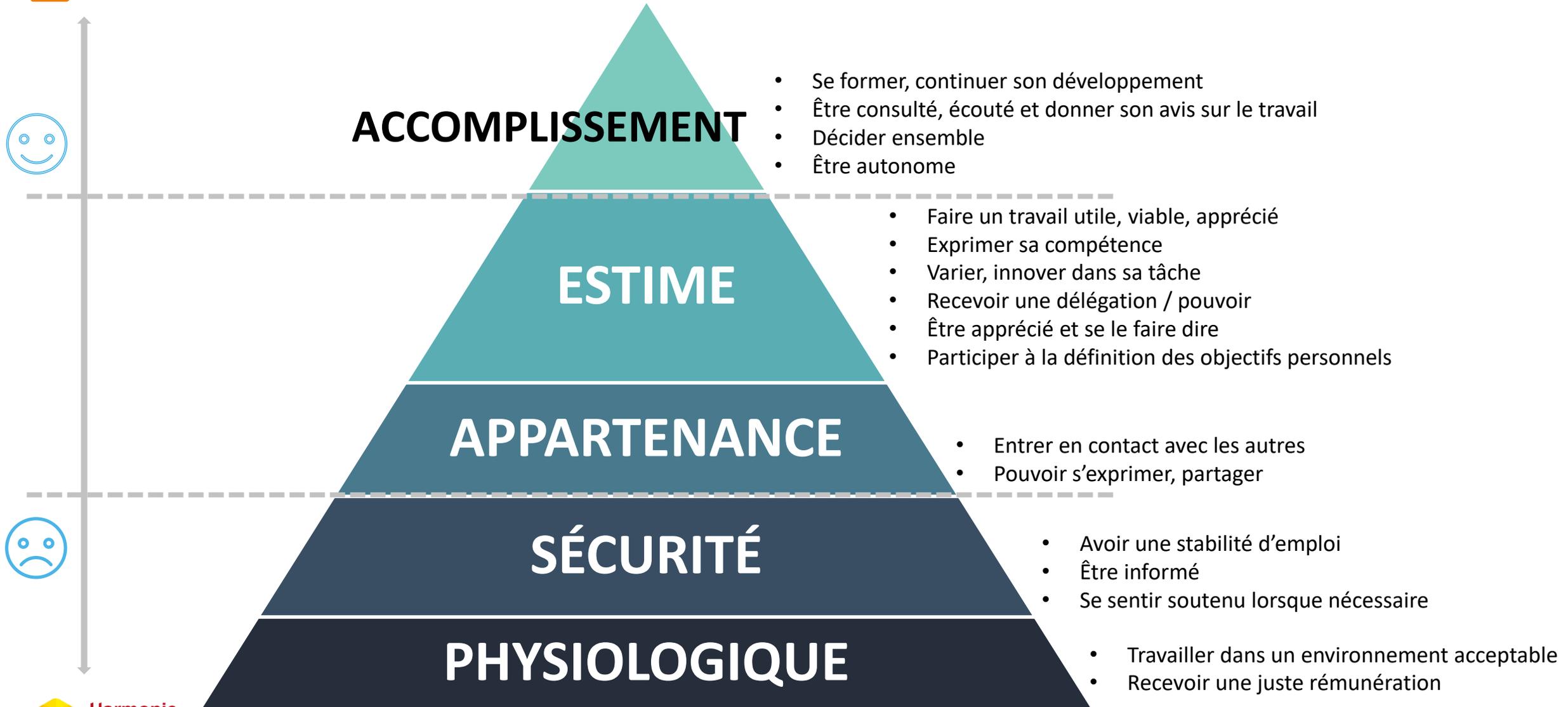
La bienveillance se manifeste par la **confiance** et la **communication**.

La communication bienveillante part du postulat que tous les êtres humains, peu importe ce qu'ils font, sont toujours en train d'essayer de répondre à leurs besoins. Ainsi, pour comprendre les attitudes et comportements de vos collaborateurs, il est **nécessaire de se questionner sur leurs besoins**.

En cette **période de crise**, **les besoins de vos collaborateurs ont pu être mis à mal**. Il sera donc primordial de communiquer auprès d'eux et avec eux, de manière bienveillante afin de comprendre leurs besoins tout en prenant compte de vos propres besoins.



Comprendre les besoins de vos collaborateurs



Comprendre les besoins à travers les émotions de vos collaborateurs

	Déclencheur	Comportements réflexes	Besoins
Joie 	Réussite	Sourires, rires, légèreté	Être en lien, partager avec les autres, maintenir et/ou renouveler la situation
Peur 	Danger	Fuite, combat, respiration difficile, pleurs	Se sentir en sécurité, être rassuré, être protégé
Tristesse 	Perte	Repli sur soi, pleurs, difficultés à parler	Être écouté et réconforté



Comprendre les besoins à travers les émotions de vos collaborateurs

	<i>Déclencheur</i>	<i>Comportements réflexes</i>	<i>Besoins</i>
Surprise 	Inconnu, imprévu	Immobilisation, sursaut	Prendre ses esprits, faire face à l'imprévu, pouvoir agir en conséquence
Colère 	Obstacle, injustice	Se défendre, envie d'attaquer, combattre, poings serrés	Être écouté, compris, respecté, besoins de changement et/ou de réparation
Dégoût 	Comportement nuisible	S'éloigner, fuir, estomac serré, nausées	Repousser ce qui est dangereux, prise de distance

» La communication bienveillante : Quelques bonnes pratiques

Savoir reconnaître,
valoriser et encourager

Donner
du sens

Être
exemplaire

Faire preuve de
courage et de
transparence

Favoriser la
cohésion d'équipe

Faire
confiance

Faire preuve de
respect et
d'empathie

Ne pas imposer,
suggérer

Être à
l'écoute



La communication assertive

» La communication assertive



L'assertivité, tiré du verbe « assert » en anglais signifiant « affirmer », est définie comme une attitude dans laquelle on est **capable de s'affirmer tout en respectant autrui**. Il s'agit de se **respecter soi-même** en s'exprimant directement, sans détour, mais avec considération.



Être assertif, c'est être en mesure d'exprimer sa propre personnalité sans susciter l'hostilité de son environnement, c'est savoir dire « non » sans se sentir coupable, c'est avoir confiance en soi et savoir prendre des décisions difficiles ou impopulaires.

Dominique Chalvin



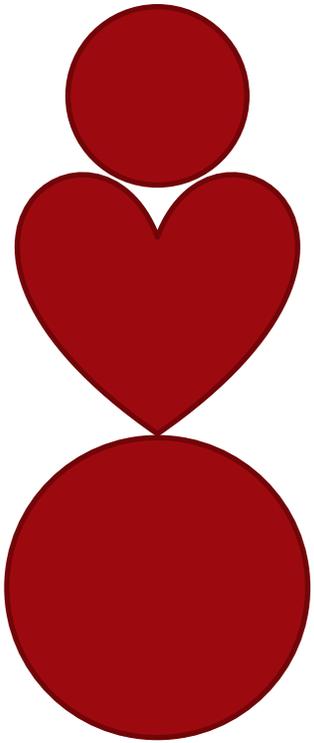
4

Synthèse et ouverture



FOCUS : La communication non-violente

La communication non-violente (Marshall B. Rosenberg, 1970) est un outil de communication qui permet d'établir des échanges bienveillants et efficaces avec les autres.

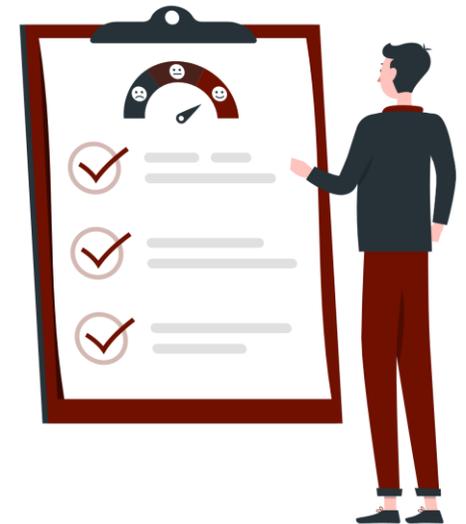


Observer les faits sans jugement, sans interprétation

Sentiment : exprimer ce qu'il se passe en nous

Besoin : énoncer les besoins satisfaits ou insatisfaits

Demande : formuler une requête claire et précise





Ressources pour aller plus loin...

Ouvrages :

- *Les mots sont des fenêtres, ou bien ils sont des murs : introduction à la communication non violente*, Marshall Rosenberg
- *Quand la girafe danse avec le chacal*, Serena Rust

Vidéos :

- La communication non-violente : <https://youtu.be/5HI4pSHEm1M>
- Les douze obstacles à la communication : <https://youtu.be/TbBIOFZdgHQ>

Podcast :

- Le Petit Manager #20 - Communication consciente / non violente (CNV) : <https://podcasts.google.com/feed/aHR0cHM6Ly9mZWVkcyc5zb3VuZGNSb3VkLmNvbS91c2Vycy9zb3VuZGNSb3VkOnVzZXJzOjc5NzYyODQ2My9zb3VuZHMucnNz/episode/dGFnOnNvdW5kY2xvdWQsMjAxMDp0cmFja3MvOTYwNDU1MTEw?hl=fr&ved=2ahUKEwiRmNPiw8PwAhXmEWMBHbsNCq0QjrkEegQIEBAR&ep=6>

Questions / Réponses !

Merci !

