

Principes de la communication bienveillante : huit conditions favorables



La communication bienveillante, c'est parler et écouter avec respect, en essayant de comprendre l'autre sans juger. Cela consiste à exprimer ses besoins et ses émotions de façon claire et calme, tout en prenant en compte ceux de l'autre, afin que chacun se sente entendu et respecté.

Prendre un pas de recul

Prendre un moment pour s'éloigner de la situation avant de réagir. Cela aide à se calmer, à voir les choses avec plus de clarté et à éviter des réactions impulsives. C'est une pause qui permet de mieux comprendre l'autre et de répondre avec bienveillance.

Avoir une intention positive

Orienter l'objectif vers une résolution constructive et respectueuse. Avoir une intention positive signifie aller vers l'autre dans un esprit de compréhension et de coopération, pour parvenir à un terrain d'entente.

Accepter les perceptions

Comprendre que chaque personne voit et ressent les choses à sa manière et qu'il n'y a pas qu'une seule « bonne » façon de voir une situation. Il est normal que les opinions ou les ressentis diffèrent.

Respecter les différences

Accepter et valoriser les opinions, les croyances et les expériences uniques de chacun sans jugement.

Centrer la solution sur les besoins

Chercher à satisfaire les besoins de chacun lors de la recherche de solution.

Écouter l'autre

Être pleinement attentif à l'autre, sans interruption ni jugement, pour comprendre son point de vue et ses émotions.

Parler avec clarté

Exprimer clairement ses propres besoins, sentiments et attentes pour éviter les malentendus.

Parler au « je »

Exprimer ses pensées, sentiments et besoins de manière personnelle et responsable, en utilisant des phrases comme « Je ressens... » ou « J'ai besoin de... ». Cela permet d'éviter de blâmer l'autre et favorise une communication plus ouverte et respectueuse.



**Ensemble, prenons soin
de notre climat de travail**

Service de la qualité de vie au travail | 2025

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec

