



## **GRAPE INNOVATIONS**

L'humain à part entière

115 rue Vendôme  
69006 LYON

Tél : 04 37 24 04 79  
<http://www.grape-innovations-coop.com>

### **VOTRE FORMATION**

#### **La communication bienveillante entre adultes**

##### **Document pédagogique**

Dates : jeudi 6 et vendredi 7 novembre 2025  
Votre formatrice : Elise DEROUBAIX

## I. **LA COMMUNICATION : UN PROCESSUS COMPLEXE**

### **1. Les bases de la communication**

#### Rencontrer un autre monde

Toute communication passe par l'échange avec les **représentations individuelles** et **personnelles** des interlocuteurs : éducation, culture, expérience, origine professionnelle, cursus de formation, etc. Ce sont les cartes du monde interne à chaque personne.

Ces représentations, en plus d'être **individuelles** et **personnelles**, deviennent **professionnelles** et, ou, **parentales**.

#### **Communiquer, c'est reconnaître nos différences :**

- Écouter ce que notre interlocuteur, en entendant et en observant ses gestes sans les interpréter
- Le laisser s'exprimer
- C'est être « branché externe », c'est-à-dire rester ouvert à toute demande, à toute opposition, à toute réflexion
- C'est prendre en compte les propos de son interlocuteur
- Considérer l'autre de manière positive, en restant en position d'ouverture

#### Prendre en compte l'importance de la communication analogique (non verbale)

##### **Nous ne pouvons pas ne pas communiquer.**

Dans nos silences, nos absences, notre respiration, nous envoyons une information. La communication verbale n'est souvent que la face émergée de l'iceberg. La compréhension de la communication non-verbale est très importante pour connaître son interlocuteur. Il convient de ne pas interpréter la communication non-verbale hors de son contexte, mais de conserver une vision globale.

Il y a souvent « conflit » entre la communication verbale et non verbale, c'est-à-dire que notre corps, nos expressions envoient un message très souvent contradictoire avec nos propos. Aussi, pour que la communication « réussisse », il est nécessaire qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non verbal, c'est ce que l'on nomme la congruence.

#### Communiquer vient du latin *communicare* qui signifie « être en relation avec ».

C'est mettre en commun. C'est partager. La notion d'intérêt disparaît au profit de la notion du respect de l'autre comme individu dans son intégrité : l'individu devient plus important que l'information.

Dans une interaction donnée, il arrive que nous soyons plus intéressés par le résultat immédiat que par la relation à long terme. C'est un peu à qui aura le plus d'influence sur l'autre ! Or, assumer nos désaccords c'est reconnaître que l'interaction avec l'Autre a de la valeur. Le psychologue Américain Carl Rogers parlait de « regard positif inconditionnel ». Il s'agit d'écouter le point de vue de l'Autre, de lui reconnaître le droit de penser différemment et de prendre en compte ses intérêts. Ainsi vous serez dans l'interaction.

### **2. Principaux éléments en jeu dans la communication**

#### **a) Les perceptions**

Nous ne voyons, n'entendons, ne ressentons pas tous la même chose

Nous voyons des choses qui n'existent pas

Nous voyons ce que l'on veut voir

Nous interprétons ce que nous voyons

Il n'est pas facile d'expliquer ce que nous voyons

Il n'est pas facile de comprendre ce que l'autre voit

Ces perceptions sont **subjectives** (dépendent de l'individu et du contexte), **sélectives** (triées en fonction des préoccupations du moment) et **relatives** (le cerveau tri, interprète et raisonne).

### b) Les codes

Transformation des informations en mots, grâce au langage

Convention partagée

Plusieurs significations dans le dictionnaire

Un mot renvoie à notre expérience, à notre signification personnelle.

### c) Le cadre de référence

Ensemble des idées, des opinions, des valeurs et des croyances

Conditionne nos attitudes à l'égard des autres et implique l'empathie

### d) Les enjeux psychosociaux de la communication

Des enjeux conscients et bien souvent involontaires infiltrent la communication.

#### Les enjeux identitaires

Ils sont liés aux statuts, aux rôles et aux appartenances. C'est l'image que nous voulons donner et qui a besoin d'être entérinée par autrui. Nous avons besoin d'exister aux yeux d'autrui, d'être apprécié, d'être accepté comme un interlocuteur valable, reconnu dans notre individualité.

#### Les enjeux territoriaux

La communication avec autrui est à la fois désirée et redoutée. Peur de l'intrusion d'autrui dans son territoire personnel, de la violation de son intimité, il est souvent délicat d'adresser la parole à un inconnu en dehors d'un motif instrumental (heure, chemin ou information). Ces enjeux se traduisent par des « mécanismes de défense communicationnels ».

#### Les enjeux relationnels

Liés aux besoins de se sentir relié et intégré, aux besoins de soutien, de compréhension et de gratification, de reconnaissance et d'amour.

L'ouverture comporte le risque d'intrusion et de non réponse. La fermeture peut faire résonnance avec l'abandon et il faut rassurer son interlocuteur sur le fait qu'il n'en est rien. Autre aspect délicat : le réglage de la « bonne » distance.

#### Les enjeux conatifs (ou recherche d'influence)

Des conditions de communication peuvent avoir pour objectif d'influencer autrui, de le convaincre, de le séduire, de le menacer... (Stratégie de pouvoir, pression, intimidation ou stratégie de séduction, complicité, sympathie).

Au-delà de la recherche d'un profit matériel bien réel, il y a souvent la recherche d'une satisfaction personnelle donc d'un profit plus symbolique : « faire bonne figure », « ne pas perdre la face », « plaire », etc. Il en découle des modes relationnels variés, tels que les rapports de pouvoir ou les rapports de séduction inhérents aux relations humaines. **5 -**

## **II. FAVORISER UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE**

### **1. Les clés pour ouvrir à une relation de confiance : 5 outils incontournables**

#### L'empathie comme considération du point de vue de l'autre

La racine grecque de « empathie » signifie ressentir de l'intérieur ou éprouver dans l'autre. Il s'agit de prendre en compte le ressenti de l'autre, un point de vue propre qui lui appartient, des besoins spécifiques différents des nôtres. L'empathie est différente à ce titre de la sympathie. L'empathie amène à se mettre à la place de l'autre avec une juste distance qui permet de différencier ses ressentis des nôtres ou de ce que l'on aurait vécu à sa place dans cette situation.

Vouloir vraiment comprendre ce que l'autre ressent, quelle est sa réalité et quels sont les besoins qui le motivent est une clé pour une relation non violente comme pour le développement de l'enfant.

#### Le feedback ou nourrir en retour

Donner des informations c'est non seulement transmettre un échange mais c'est aussi s'assurer que les informations ont été entendues et comprises. Le communiquant observe la réaction pour vérifier la réception du message ; de son côté le destinataire reformule ce qu'il a perçu. C'est un phénomène de rétroaction avec une notion d'enrichissement.

Le feed-back permet à l'émetteur de :

- Corriger son message, de le préciser, de le transmettre par d'autres canaux de la communication
- Inciter les récepteurs à la participation
- Adapter son message en fonction des effets

#### La reformulation

La reformulation, est beaucoup plus qu'une simple répétition de ce qui est dit. L'intention de vouloir comprendre le point de vue de l'autre sans jugement est fondamental. « Si j'ai bien compris », « j'ai l'impression » sont des exemples de formulation qui autorisent l'autre à rectifier si nécessaire.

C'est une technique qui agit comme un obstacle aux malentendus et aux déformations. En plus de vérifier que l'on a bien compris, la reformulation est un maintien du lien pendant l'échange en manifestant notre intérêt à l'autre qui se sent écouté et en confiance. Cet outil permet de faire avancer l'autre en aidant l'interlocuteur à préciser ce qu'il veut dire, éclaircir ses pensées et l'encourage à s'exprimer davantage.

#### L'écoute active

L'écoute active consiste à écouter avec attention les propos de l'autre en accordant autant d'importance à ce qu'il dit qu'à ce qu'il ressent. Notre réponse est ensuite le reflet du message verbal et non-verbal de notre interlocuteur.

Il s'agit d'une reformulation spécifique sur les émotions qui tient aussi compte du vécu sans jugements ni conseils.

**Ecoute Active = Observer + Ecouter (émotions, non-verbal, message...) + Reformuler**

#### L'énonciation ajustée du message

Les messages adressés répondent à la règle des 5 C. Ils sont :

- Clairs
- Concis (et cohérent)
- Complets
- Concrets
- Compréhensifs : correctement énoncés dans un vocabulaire adapté

Attention, un trop grand nombre de relais (lors de passages d'information) risque d'altérer ce message ou le diluer.

## **2. Une communication préventive et ses points de vigilance**

#### Accueillir les émotions sans être géré par ses pulsions

Le calme (comme le stress) se transmet : c'est le signe d'une pensée juste, équilibrée, cohérente qui « tire vers le haut et vers l'avant ». Sans quoi chacun est rapidement happé dans un état émotionnel qui s'aggrave avec le temps (effet d'accumulation des tensions) : toute l'énergie est alors utilisée à fuir, lutter, à chercher des alliances et on perd alors tous sens de l'intérêt collectif...

↳ Pensons **AUTO-EMPATHIE** : accueillir et transformer positivement ses émotions

- différencier l'acte de ce que la personne est ou de ce qu'elle ressent : les comportements sont des indicateurs de ce qui se passe à l'intérieur et ne doivent pas figer la personne dans une identité avec pré-jugé. (ex : « je suis agacé » plutôt qu'« il est agaçant »...)
- Mettre en mots aide aussi à prendre de la distance en contextualisant

#### Créer ou maintenir le dialogue dans un climat de confiance :

- Partager et favoriser les échanges pour une meilleure connaissance et utilisation des compétences de chacun
- toujours considérer le contexte de l'échange en prenant en compte le cadre spatiotemporel, les limites, les personnes présentes

#### Eviter la politique de l'autruche : dire les choses en étant attentif au message comme à la manière de l'énoncer

Une formulation bienveillante s'appuie sur :

- la vigilance face aux « étiquettes » et jugements de valeurs : se méfier de nos « filtres » induits par notre histoire, nos croyances, nos ressentis (« il a encore

mordu !! » est une évaluation qui évoque surtout le vécu du professionnel).  
*Attention aux adverbes, au verbe être, à la généralisation*

- **la préférence du Je au « tu »** qui tue la communication
- l'appui sur les faits descriptifs concrets pour parler du problème et non de la personne

Prendre en considération les effets de notre communication chez l'autre : s'intéresser à son vécu et point de vue, chercher à le comprendre (même si on n'est pas d'accord)

#### Et cultiver l'optimisme

Adopter une attitude ouverte avec un langage positif permet de porter un regard positif orienté sur les besoins de l'enfant dans son développement individuel (« il a besoin d'apprendre la vie en collectivité » est bien plus engageant à la discussion pour le parent).

### **3. Prendre soin des désaccords**

Un conflit se conjugue sur l'axe de l'interaction : nous partageons la responsabilité de notre collaboration et de notre communication.

Le simple fait de montrer de l'empathie vis-à-vis du point de vue de l'autre est un grand pas : le conflit se pense en opérant **une rencontre des besoins plutôt qu'en cherchant à prendre ou à céder le pouvoir** dans la relation. Il s'agit de s'associer plutôt que de convaincre.

Résoudre un problème est préférable à gérer un conflit ; ce qui implique **l'intégration des différences de points de vue et la qualité du lien entre les personnes**. Il est important que chacun puisse s'exprimer sur ce qui est important pour lui, sur ses limites, ses demandes/attentes.

Des auteurs comme Thomas GORDON<sup>1</sup> et Marshall ROSENBERG<sup>2</sup> proposent des modèles de communication axée sur l'écoute mutuelle des besoins et des vécus.

#### **Exprimer des faits objectifs et leurs conséquences concrètes sans évaluation**

+

**S'exprimer en JE = je prends la responsabilité de mes propos**  
*(je m'autorise aussi à nommer mes émotions)*

+

**Dire mes besoins**

+

**Formuler une demande ou ouvrir l'échange à des propositions communes**

+

**Etre en écoute active des émotions et des besoins de l'autre**  
*= observer, écouter, reformuler (aussi le non-verbal)*

Au final, plus on est dans une démarche de compréhension, moins l'autre aura besoin de recourir à des stratégies inappropriées pour se faire entendre.

**Pour conclure, l'impact de la communication est considérable dans ce que l'on voit et ce que l'on ne voit pas. Prendre soin de sa communication, c'est prendre soin de soi et prendre soin de l'autre. Lorsque les pratiques éducatives sont claires pour tous et font sens pour chacun, les relations qui unissent tous les acteurs n'en sont que meilleures. Des adultes qui communiquent avec bienveillance constituent alors un tissage contenant pour l'enfant : plus les liens sont serrés, plus l'enfant est porté !**

**Et comme l'enfant apprend par imitation, on lui donne l'exemple de ce qu'on aimerait qu'il fasse**

---

<sup>1</sup> GORDON Thomas, *Parents efficaces: Les règles d'or de la communication entre parents et enfants*, Marabout Poche, 2013

<sup>2</sup> ROSENBERG Marshall, *Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Introduction à la Communication Non Violente*, Paris, La Découverte, 2004