

Formes de communication

Type	Caracteristiques	Exemples
Verbale	Parole, ton, entonation	Reunions, entretiens, presentations
Non-verbale	Gestes, posture, regard, proxemie	Langage corporel, expressions faciales
Ecrite	Structuree, tracable, formelle	Emails, rapports, notes de service
Digitale	Instantanee, asynchrone, multimodale	Chat, visioconference, intranet

Communication Non Violente (CNV)

Processus en **4 etapes** developpe par Marshall Rosenberg :

Etape	Action	Exemple
1. Observation	Decrire factuellement, sans jugement	"Tu es arrive en retard 3 fois cette semaine"
2. Sentiment	Exprimer son ressenti	"Je me sens inquiete et stresse"
3. Besoin	Identifier le besoin sous-jacent	"J'ai besoin de fiabilite et de respect des horaires"
4. Demande	Formuler une demande concrete	"Peux-tu arriver a l'heure demain ?"

Principe CNV : Separer observation de jugement. Parler de soi ("je") plutot que de l'autre ("tu").

Ecoute active

- **Presence** : attention totale a l'interlocuteur
- **Reformulation** : verifier la comprehension
- **Questions ouvertes** : encourager l'expression
- **Silences** : laisser l'espace de parole
- **Empathie** : reconnaitre les emotions sans juger

Feedback DESC

Methode structuree pour donner un feedback constructif :

Etape	Description
Decrire	Decrire le comportement observe (factuel)
Exprimer	Exprimer son ressenti a propos de ce comportement
Suggerer	Proposer une alternative ou une solution
Consequences	Expliquer l'impact positif du changement

Gestion des conflits

- **Identifier la source** : manque d'information, divergences d'interets, valeurs
- **Dialogue structure** : chacun expose sa position
- **Recherche d'options** : brainstorm de solutions gagnant-gagnant
- **Accord ecrit** : formaliser les engagements
- **Suivi** : verifier l'application

