

## Pratiquer la communication bienveillante

**pour améliorer sa qualité de relation  
et son service en Église**

»  
« Nous avons besoin de nous exercer à l'art de l'écoute,  
qui est plus que le fait d'entendre. »

*Pape François, « La Joie de l'Évangile », n°171*

« **Formation relation humaine : Les salariés et bénévoles appelés par l'Église enrichiront leurs compétences pour assurer un meilleur service des personnes qu'ils rencontreront. Chaque année le service diocésain proposera un module de formation en relations humaines : accueil, animation de groupe, délégation, gestion des conflits, communication...** »

*(Diocèse de Saint-Brieuc et Tréguier, Loi synodale n°19, 2017)*

Dans nos services ou mouvements d'Église (accueil au presbytère, catéchuménat, catéchèse, aumônerie, funérailles,...), nous allons à la rencontre de nos frères et sœurs. Nous leur proposons un service mais parfois nous oublions de commencer par les écouter. Or, c'est peut-être le plus beau cadeau que nous puissions leur faire.

Seulement, nous avons le sentiment qu'il n'est pas toujours facile d'être disponible, de comprendre les demandes qui nous sont faites par les personnes que nous rencontrons, de percevoir leurs attentes et de faire des propositions adaptées.

Il est donc important de nous sensibiliser à l'écoute : une écoute attentive et bienveillante, à la fois centrée sur l'autre et sur soi, qui permet d'exercer une vigilance par rapport à certains pièges relationnels (penser à la place de l'autre, s'identifier à lui,...). Cela nécessite d'acquérir une capacité à s'auto-observer tout en étant centré sur l'autre.

D'après M<sup>sr</sup> Pascal Ide, tout chrétien gagnerait grandement à connaître et à pratiquer la Communication Non Violente (CNV). Non seulement elle est compatible avec la foi, mais elle permet de concrétiser certaines paroles du Christ, par exemple celles relatives au non-jugement, à la liberté responsable ou à l'amour de soi.

Pour développer votre capacité d'écoute, nous vous proposons différents modules ainsi que des ateliers de pratique.

## Conférence-découverte de la communication bienveillante

La conférence se déroule sur 1h30 ou 2h.

Son objectif est de susciter la curiosité et l'envie, de faire découvrir et mieux connaître la communication bienveillante (autrement appelée Communication NonViolente), d'expérimenter quelques bases sur lesquelles repose l'écoute bienveillante et, pourquoi pas, donner un avant-goût des modules ci-dessous pour les personnes qui souhaitent aller plus loin par la suite.

Cette conférence est ouverte à un large public. Il n'y a pas de prérequis.

## Modules de sensibilisation

Ces modules de sensibilisation permettent de commencer à expérimenter et à mettre en pratique la communication bienveillante, dans le quotidien.

Chaque personne peut participer aux deux modules, suivant son rythme. La pratique a montré qu'il est judicieux d'attendre quelques mois avant de participer à un autre module. Ce laps de temps permet à chacun d'intégrer peu à peu ce qu'il a expérimenté dans sa vie quotidienne.

### **Module : Cultiver une communication bienveillante (avec soi-même et avec les autres)**

- Comprendre le bénéfice de l'écoute de soi pour être pleinement disponible dans la relation à l'autre
- Découvrir une manière simple de s'exprimer qui augmente les chances de vivre des relations apaisées
- Repérer dans nos modes de communication habituels ce qui est susceptible de générer de la tension
- Améliorer notre façon de prendre soin de la dimension spirituelle des personnes que nous accompagnons (en aumônerie d'hôpital ou dans un autre service d'Église)

### **Module : Écoute centrée sur la personne**

- Prendre conscience de nos façons d'être dans la relation, découvrir nos richesses et nos limites.
- Approcher, ressentir ce que veut dire écouter et être écouté.
- Développer nos capacités d'empathie en vue d'améliorer la qualité de nos relations avec les autres et avec nous-mêmes.

Chaque module se déroule sur **deux jours consécutifs**. Les participants s'engagent à suivre l'intégralité des deux jours du module où ils sont inscrits.

Chaque module est limité en nombre de places (entre 10 et 14 participants) afin de réaliser l'accompagnement de chacun et d'installer un climat de confiance et de sécurité permettant à chacun d'avancer et de pratiquer la communication bienveillante.

Un module pourra être annulé par manque de participants.

Les personnes ayant suivi le module « *Cultiver une communication bienveillante (avec soi-même et avec les autres)* » peuvent par la suite participer aux modules d'approfondissement et aux ateliers de pratique.

## Modules d'approfondissement

Ces modules permettent de continuer à avancer dans la communication bienveillante à partir d'un thème particulier : l'empathie, l'auto-empathie, les choix,...

Ces modules se dérouleront sur une ou deux journées.

Prérequis : avoir participé au module « *Cultiver une communication bienveillante (avec soi-même et avec les autres)* ».

## Ateliers de pratique

Comme toute langue vivante, la communication bienveillante demande un entraînement régulier, un investissement suffisant et de la patience pour apprécier tous les bienfaits d'une communication fluide, vivante, créative. Pratiquer en groupe est une façon de vivre cet entraînement.

Prérequis : avoir participé au module « *Cultiver une communication bienveillante (avec soi-même et avec les autres)* ».

Les ateliers de pratique durent 2 heures ou 2h30 suivant un rythme défini entre les participants et le(s) animateur(s).

Le nombre de participants est fixé entre 6 et 12. Cela permet de favoriser les échanges.

Le calendrier des rencontres, établi plus ou moins à l'avance, est communiqué à l'ensemble des participants.

## Public concerné

Ces propositions (modules et ateliers de pratique) sont ouvertes aux prêtres, diacres, religieux, laïcs en mission ecclésiale, et plus largement toute personne désireuse d'améliorer sa façon d'écouter et sa qualité de présence aux autres.

Si la formation est demandée par un service diocésain ou une paroisse, une rencontre entre les demandeurs et les intervenants aura lieu afin d'entendre les attentes de chacun et de voir comment mettre concrètement en place un module (l'envoi des dépliants du module, le recueil des inscriptions,...)

Après le module, les intervenants feront le bilan auprès des demandeurs en se basant notamment sur la fiche d'évaluation remise aux participants.

## Méthode pédagogique

L'accent est mis sur l'apprentissage par l'expérience et l'entraînement grâce à des exercices pratiques et des situations concrètes apportées par les participants.

Des apports théoriques sont donnés pour guider et soutenir les participants. Ils s'appuient sur des travaux de Carl Rogers sur l'écoute active centrée sur la personne, et ceux de Marshall Rosenberg sur la Communication Non Violente.

## Renseignements pratiques

### Intervenant(s)

Gaël Droumaguet, prêtre. Certains modules et ateliers de pratique sont co-animés par Viviane Davy.

Tous deux sont formés en Communication Non Violente.

Ils animent des sensibilisations à l'écoute depuis 2006.

### Lieu

Les modules et ateliers de pratique peuvent être organisés dans différents lieux, sous certaines conditions.

### Dates

Les personnes intéressées peuvent se signaler au fur et à mesure pour recevoir les dates des prochains modules dès que celles-ci seront fixées.

### Coût

Une participation aux frais (location de salle, photocopies, déplacement,...) est demandée.

Chaque participant apporte son pique-nique.

Les intervenants sont à votre disposition pour vous apporter les informations complémentaires qui vous seraient nécessaires.

### Contact

Service de formation permanente

81, rue Mathurin Méheut 22042 Saint-Brieuc cedex 2

Tél. : 02 96 68 13 40 - Mèl : [formationpermanente@diocese22.fr](mailto:formationpermanente@diocese22.fr)

Fait à Saint-Brieuc, le 19/09/17

Gaël Droumaguet

## Pratiquer la communication bienveillante

pour améliorer sa qualité de relation  
et son service en Église

### Conférence découverte

De 1h30 à 2 heures

### Les modules de sensibilisation

**Cultiver une communication  
bienveillante  
(avec soi-même et avec les autres)**

**Écoute centrée  
sur la personne**

Chaque module : 2 jours consécutifs

### Les modules d'approfondissement

**Empathie  
Auto-empathie  
Les choix  
...**

Chaque module : 1 ou 2 jours

### Ateliers de pratique

Chaque atelier dure 2 heures  
Le rythme des ateliers est  
défini avec les participants