

Les 4 pièges qui sabotent votre communication au travail

Module adaptatif

~20 min

Plus l'IA absorbe de tâches, plus la part proprement humaine du travail se joue dans la qualité des échanges — or 86 % des conflits au travail naissent d'une communication défailante, et 30 % du temps d'un manager part à gérer des malentendus évitables. Ce module travaille les quatre pièges identifiés par Marshall Rosenberg, chacun avec sa sortie et ses formulations exactes, puis relie la compétence à la sécurité psychologique.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Repérer les quatre pièges qui sabotent la communication : jugement, croyances, pensée binaire et langage déresponsabilisant.
- 02 Sortir du jugement et des croyances : revenir aux faits, nommer son besoin, vérifier ce que l'on tient pour vrai.
- 03 Passer du « ou bien... ou bien » au « et... et », et du « je dois » au « je choisis ».
- 04 Situer ce que l'IA ne remplace pas : désamorcer une tension, écouter avec empathie, négocier un compromis.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui veut être comprise du premier coup, et faire d'un désaccord une conversation utile.

- **Prérequis** : aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

- 1 **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
- 2 **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
- 3 **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
- 4 **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
- 5 **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Tomasz, cadre de santé, relit le message qu'il s'apprête à envoyer à une infirmière : « Tu es encore en retard sur les transmissions, il faut que ça change. » C'est la troisième fois ce mois-ci, et il la voit demain à 7 h. Comment lui dire les choses autrement ?

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Communication non violente — Marshall Rosenberg
- Sécurité psychologique — Amy Edmondson (Harvard)
- Théories X et Y — Douglas McGregor (1960)
- Pensée binaire vs pensée complémentaire (« oui et » vs « oui mais ») — méthode Afthonios

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Grammarly & Harris Poll — le coût de la mauvaise communication estimé à 1 200 milliards de dollars par an pour les entreprises américaines
- Marlow et al., Organizational Behavior and Human Decision Processes (2018) — qualité de la communication et performance des équipes
- Amy Edmondson (Harvard) — sécurité psychologique, premier prédicteur d'efficacité d'équipe
- Gallup — span of control moyen passé de 8,2 collaborateurs par manager en 2013 à 12,1 en 2025