FICHE PROGRAMME

Répondre avec finesse aux critiques et aux contradictions

Module adaptatif | ~20 min

Une objection mal reçue ne disparaît pas : elle se redit à la machine à café, loin de celui qui pourrait agir. Ce module commence par un changement de regard — la critique sincère est une marque d'intérêt, un cadeau parfois mal emballé — puis donne les trois gestes qui la traitent : écouter jusqu'au bout, reformuler jusqu'au « oui, c'est cela », répondre. Et il apprend à distinguer l'attaque personnelle, qui appelle une tout autre réponse.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Changer de regard sur la critique : y voir un point de vue et une marque d'intérêt, pas une attaque.

02 Accueillir l'objection en trois gestes : écoute silencieuse, reformulation fidèle, réponse claire une fois l'autre entendu.

03 Rouvrir le débat en réunion avec les questions miroir, relais et écho, pour orienter l'échange vers le constructif.

04 Reconnaître l'attaque personnelle, et la désamorcer sans se justifier ni riposter — par le contournement ou le report.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui veut rester posée et constructive quand son travail ou ses idées sont contestés.

- **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.

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

- Disagree and Commit — Amazon (l'un des 16 principes de leadership)
- Écoute réceptive / reformulation / réponse (3 gestes) — proche de la communication non violente et de l'écoute active (Carl Rogers)
- Question miroir / question relais / question écho — méthode Afthonios

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Amazon — « Disagree and Commit », l'un des 16 principes de leadership structurant la prise de décision et la culture du débat interne
- Anecdote de Socrate répondant « comme tu me connais bien » à une insulte — parabole largement diffusée en développement personnel et coaching
- Effet apaisant de la reformulation empathique sur la charge émotionnelle — documenté dans la littérature sur l'écoute active et la communication non violente
- Weger et al. (2014) — écoute active et sentiment d'être compris

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 13/10/2026