

# La Communication Bienveillante

## CONTACT

04 99 43 00 60

formation.cdvolutif@gmail.com

www.cdformation.com

## \* OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Construire et maintenir des relations constructives avec ses différents interlocuteurs
- Amorcer le dialogue et créer un climat de confiance
- Apprendre à s'exprimer sans agresser et à écouter l'autre sans s'effacer

## \* STAGES Inter-Entreprises

Budget :

Durée :

Variable selon le niveau initial

### \* Dates et Lieux

Centre d'Agde

A définir

Centre de Béziers

A définir

Entrée / Sortie permanente

### \* Modalités

En présentiel/individuel

En présentiel/collectif

En distanciel /synchrone

En distanciel/asynchrone

## \* PROGRAMME

### I/ D'où vient le processus de Communication bienveillante ?

- Les quatre étapes :
- L'observation de la situation
- Reconnaître les sentiments face à une situation
- Identifier les besoins
- Exprimer une demande négociable

### II/ Expression de clarté du message :

- Écouter l'autre avec empathie
- Aider l'autre
- Parler de soi en se respectant

### III/ Distinguer les différentes attitudes-clés importantes selon PORTER :

- Différencier observation et jugement :
- L'attitude de décision solution
- L'attitude de soutien support
- L'attitude d'interprétation
- L'attitude d'enquête
- L'attitude de compréhension jugement

### IV/ Discerner sentiment et évaluation masquée :

- Exprimer nos sentiments lorsque nos besoins sont satisfaits
- Exprimer nos sentiments lorsque nos besoins sont insatisfaits
- Identifier des mots utilisés comme sentiments, mais qui sont des jugements masqués

### V/ Besoins humains fondamentaux selon MASLOW :

- Hiérarchie des besoins
- Les besoins fondamentaux que chacun cherche à satisfaire
- Formuler et exprimer ses besoins

### VI/ Savoir formuler une demande :

- Clarifier ce qui se passe en soi
- Prendre en compte ses sentiments
- S'exprimer de manière authentique
- Écouter avec empathie l'autre et accueillir sa différence

## PUBLIC

Dirigeant, ou toute personne désireuse d'apprendre à écouter profondément ses besoins pour bien se relier à elle-même et aux autres, afin de créer des relations humaines de qualité et de coopération

## NIVEAU REQUIS

Aucun

## METHODE PEDAGOGIQUE

Pédagogie active et participative  
Alternance d'apports théoriques et pratiques

CD Formation

166 rue Maurice Béjart - Parc Club de la Devèze - 34500 Béziers - 09.52.47.61.56

3 Impasse de Cordoue - Puits de So - 34300 Agde - 04.99.43.00.60

Déclaration d'activité sous le n° 91 34 07452 34 | Siret n° 521 087 312 00026