



Dispenseur Formation  
n° 91 34 07452 34

Formation

# Communication Bienveillante

## Contact :

Tél : 04.99.43.00.60

Email : formation.cdvolutif@gmail.com

Site internet : www.cdformation.com

## Public:

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

## Déroulement du stage

2 jours de 7 heures

## Stages :

Inter-Entreprises  
ou  
Intra-Entreprises

## Lieu :

Centre de Béziers  
Centre d'Agde

## Budget par personne :

Selon modalités de  
financement  
FAF ou DPCA

## Objectif 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  
Maîtriser ses émotions et les intégrer efficacement à son discours  
Faciliter les relations humaines et les enrichir avec empathie

## Programme

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

Les quatre étapes de la communication bienveillante :

- 1ère étape : l'observation de la situation
- 2ème étape : Reconnaître les sentiments provoqués par la situation
- 3ème étape : Identifier les besoins
- 4ème étape : Exprimer une demande négociable

### **II/Expression de clarté du message :**

Écouter l'autre avec empathie  
Aider l'autre, de façon active et empathique, à parler de lui  
Parler de soi en se respectant  
Exercices

### **III/Distinguer les différentes attitudes-clé importantes en communication bienveillante selon PORTER :**

Différencier observation et jugement : cela consiste à remplacer des attitudes de généralisations et jugements par des faits précis

- 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  
Exercices

### **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

## Méthode Pédagogique

Alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Méthode active et participative  
Exercices de mise en application.  
Échanges d'expériences avec les participants  
Un support sera délivré en fin de formation