

LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE ET SES BENEFICES SUR LA RELATION



CIBLE

Tous types de public

★
Débutant

★★
Expérimenté

12H

De formation

10

Participants
Maximum par session
de formation



METIER

Tous types de métiers

MÉTHODES D'ANIMATION

- Apports théoriques
- Vidéos
- Exemples de mise en pratique, à partir de situations concrètes, professionnelles ou personnelles venant des participants
- Jeux de rôle

Passation d'un test d'intelligence émotionnelle en amont de la formation

COMPETENCES VISEES

Développer une communication bienveillante en toutes situations.

Intégrer la technique de la communication bienveillante dans sa communication.

Appliquer la communication bienveillante à ses communications orales.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier les différentes attitudes et les freins à la communication et les facteurs provoquant des situations difficiles pour apprendre à en atténuer l'impact émotionnel
- Identifier sa propre manière de communiquer et prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre.
- Savoir différencier le contenu de la communication de son interlocuteur et s'enrichir de ses différences
- Identifier, acquérir et appliquer les différentes techniques et méthodes d'une communication pour améliorer la relation
- Mesure les effets de la communication bienveillante et leur impact sur la relation.

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « gérer ses émotions » est un +
Vouloir s'impliquer personnellement

Parler, comprendre et écrire correctement la langue française



FORMATEUR

- Minimum 15 ans d'expérience
- Expert dans son domaine
- Pédagogue confirmé

L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- Débrief de la formation
- Évaluation à chaud individuelle
- Rapport de formation détaillé aux encadrants du stagiaire
- Préconisations pour les prochaines actions de formation
- Support de formation

INFRASTRUCTURE

- Salle équipée d'un vidéoprojecteur

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

- Bilan et attestation de formation

INTER OU INTRA-ENTREPRISE

PROGRAMME DE LA FORMATION :

Les origines de la communication bienveillante : l'émotion et le besoin

A quoi servent les émotions ?

Comprendre comment les émotions prennent le pouvoir

Savoir déterminer ses besoins, et les exprimer

Restitution du test Intelligence émotionnelle

Étudier le concept de la communication bienveillante

Découvrir l'origine de la communication bienveillante et la définir.

Se familiariser avec la terminologie employée.

Intégrer les avantages à utiliser la communication bienveillante : à quels besoins répond-elle ?

Identifier les champs d'application de la communication bienveillante et l'esprit de la méthode.

Intégrer le processus et maîtriser les techniques de la communication bienveillante

Les conditions pour appliquer le processus avec bénéfice : empathie, gestion de soi et gestion des émotions.

Les quatre étapes du processus de la communication bienveillante : observation, sentiment, besoin, demande.

Les quatre façons de percevoir un message négatif.

Immersion dans le processus de la communication bienveillante.

Appliquer la communication bienveillante à sa communication orale :

Définir l'empathie : Carl Roger ; les attitudes ; les compétences.

Définir l'écoute empathique : écoute des ressentis et des besoins.

Pratiquer l'auto-empathie.

Pratiquer l'expression authentique.

Pratiquer l'écoute empathique.

La gratitude : expérimenter les bienfaits de la gratitude ; besoins nourris ? ressentis ?

Pratiquer la communication bienveillante et l'appliquer à ses communications orales

Expérimenter différentes formes d'écoute : écoute perturbée ; écoute présente et consciente ; importance du silence.

Identifier les perturbateurs de la communication bienveillante.

Apprendre à reformuler : répondre de façon adaptée au lieu de réagir de façon habituelle (reformulation en miroir, reformulation empathique).

Passer en mode non-jugement, adopter une attitude de respect mutuel.

Découvrir différentes situations en mode non violent.

Engager un dialogue authentique et constructif.

S'affirmer grâce à la communication bienveillante.

Développer sa capacité d'être à l'écoute de ses émotions, de ses besoins, de ses valeurs et les exprimer avec authenticité.

Répondre de façon adaptée au lieu de réagir de façon habituelle.

Sortir de la colère, de la panique ou encore de l'abattement pour rétablir un état émotionnel équilibré.

