



Formation sur 14h

2 jours

08h-12h et 13h-16h



INTER : 58.000 CFP p/p



Toute personne souhaitant améliorer la qualité de sa communication et des échanges avec les autres dans son environnement professionnel

**Pré requis :** Cette formation nécessite une volonté de s'investir volontairement dans une démarche de développement personnel.



### Pédagogie active

Grâce à une pédagogie interactive, les stagiaires seront eux-mêmes acteurs de leur apprentissage.

Des apports théoriques seront suivis d'exercices pratiques et de jeux de rôle s'appuyant sur le vécu des participants.

Retour sur les compétences acquises, par le biais de mises en situation sous forme de jeux de rôles. Auto-évaluation finale sous forme de QCM.



Formateur depuis plus de 20 ans. Diplômé de psychologie, des sciences de l'éducation. Formé à la PNL, à la communication non violente, aux thérapies cognitivo-comportementales, à la sophrologie et à l'Analyse Transactionnelle. Patrick dispose d'un parcours et d'un ensemble d'approches permettant de répondre à un large éventail de problématiques.

## Soft Skills

### Communication bienveillante

#### Ou la communication Consciente & Responsable

Issue des bases de la Communication Non-violente<sup>®</sup>, cette formation permet d'acquérir un regard humaniste et pacifiste sur sa communication au quotidien.

Les applications de ce processus permettront davantage de fluidité dans les différentes interactions professionnelles.

#### Objectifs pédagogiques

- Identifier les freins à une communication professionnelle pacifiée
- Connaître les composantes du processus de la communication bienveillante
- Prendre conscience de notre intention dans les relations interpersonnelles au travail
- Identifier son besoin et formuler une demande à ses collaborateurs

#### Déroulé pédagogique

##### Séquence 1 : Les courants et modèles de la communication (1h)

###### ✦ Mise en place de la relation et du cadre

- Présentation de la formation, des objectifs et du déroulement pédagogique

###### ✦ La communication bienveillante parmi les différents modèles de la communication

- Quelques courants
  - Le modèle de Shannon et Weaver
  - Modèle de l'orchestre
  - L'école de Palo Alto
  - La PNL
  - L'Analyse Transactionnelle

###### ✦ La communication bienveillante ou la communication Non-Violente (CNV)

- Fondements : le courant humaniste, l'approche motivationnelle
- Marschall B. Rosenberg et la formalisation de la CNV
- Appellations : CNV ; communication bienveillante ; communication authentique et responsable

##### Séquence 2 : Les Principes de la communication bienveillante (6h)

###### ✦ L'intention en communication bienveillante (CB)

- L'intention de la CB
- La conscience de notre propre intention
- La prise de responsabilité

# Communication bienveillante

## Ou la communication Consciente & Responsable

### ✦ Communication aliénante et obstacles à la communication

- La notion de communication aliénante et ses origines
- Les formes de la communication aliénante : jugements, pensée binaire, déni de responsabilité, culpabilisation, système punition/récompense...

### ✦ Processus et différenciations clés fondamentales en CNV

- Processus OSBD
- Différenciations clés fondamentales :
  - Observation versus interprétation
  - Sentiment versus évaluation masquée
  - Besoin versus stratégie
  - Demande versus exigence
- La relation sentiment/besoin

### ✦ Les 3 mouvements de la communication bienveillante

- Auto-empathie : conscience de soi
- Expression authentique
- Ecoute empathique

## Séquence 3 : Pratiquer la communication bienveillante (7h)

### ✦ L'écoute empathique selon la communication bienveillante

- Distinction empathie versus sympathie et autres formes de réactions
- Les obstacles à l'écoute
- Focus de l'attention sur les sentiments et besoins
- Reformulation, reflet et aide à la clarification
- Comment ne plus voir l'autre comme un ennemi

### ✦ Conscience de la source de nos réactions

- Processus OSBD pour soi
- Distinguer cause et stimulus
- Être responsable de ses émotions, ne pas les reprocher à l'autre

### ✦ Expression authentique

- Conscience de l'intention
- Dépasser les solutions toutes faites
- Savoir mettre en avant ce qui est important pour nous
- Exprimer une demande et non une exigence

### ✦ Le dialogue

- Les cycles d'expression et d'écoute
- Débat versus dialogue
- Les formes de demandes
- 4 façons de recevoir un message difficile

### ✦ Pratiquer le feedback

- Reformuler sans jugement