

LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE : INSTAURER UN CLIMAT DE CONFIANCE POUR DES RELATIONS CONSTRUCTIVES

La communication bienveillante, c'est être ni paillasson, ni hérisson. Vous avez l'impression d'être tantôt l'un ou l'autre ? Cette action vous permettra de savoir et de glisser votre curseur, pour ainsi améliorer vos relations professionnelles, si vous le décidez.

Public : Tout public

Durée : 1 jour soit 7 heures

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Tarif : Nous consulter



OBJECTIFS :

- ✓ Améliorer la prise en charge de vos interlocuteurs
- ✓ Construire des relations constructives
- ✓ Créer un climat favorable et amorcer le dialogue



1. D'OÙ VIENT LE PROCESSUS DE COMMUNICATION BIENVEILLANTE (EN 4 ÉTAPES) ?

- 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

2. 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

3. DISTINGUER LES ATTITUDES-CLÉS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE SELON PORTER

- Différencier observation et jugement : remplacer des attitudes de généralisation et jugement 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

4. DISCERNER SENTIMENT ET ÉVALUATION MASQUÉE

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

5. SAVOIR FORMULER UNE DEMANDE

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

NOTRE MÉTHODE :

Approche active, dynamique et participative, Alternance d'apports théoriques et pratiques, Exercices de mise en application / Validation par attestation de participation

RETROUVEZ-NOUS !



04 67 72 68 77



www.com-tel.fr



info@com-tel.fr



138 avenue de la Royale,
ZA Les Cousteliers,
34160 Castries