

LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE : instaurer un climat de confiance pour des relations constructives



Créez un **climat favorable** et amorcez le **dialogue**

Communication optimisée = échanges favorisés



VOS RESULTATS EN ACTION !



- ✓ Améliorez la prise en charge de vos interlocuteurs
- ✓ Construisez des relations constructives

TESTÉ
APPROUVÉ
ADOPTÉ

par Charlène « On se retrouve confrontés à ses difficultés et on nous donne des pistes pour y palier. »

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-clé de la communication bienveillante selon PORTER

Différencier observation et jugement : remplacer des attitudes de généralisation 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

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 METHODE : Approche active, dynamique et participative, Alternance d'apports théoriques et pratiques, Exercices de mise en application / Durée : 2 jours / Validation par attestation de participation