

## S'INITIER A LA COMMUNICATION ACTIVE ET BIENVEILLANTE

DATE DE RÉDACTION DU PROGRAMME

25/05/23

COMPÉTENCE VISÉE

Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés : développement des compétences relationnelles

OBJECTIFS DE LA FORMATION

**Objectif général :**

- S'initier aux bases d'une communication active et bienveillante, inspirée des préceptes de la communication non-violente (Marshall B.Rosenberg)

**Objectifs spécifiques :**

- Reposer l'intention de la communication
- Comprendre et observer nos attitudes spontanées face à une situation de tension
- Identifier les obstacles à la communication
- Repérer l'expression d'un jugement, d'une critique, d'une analyse, d'une évaluation versus une observation
- Identifier les besoins chez soi, et chez l'autre
- Apprendre à formuler une demande claire, concrète, réalisable et négociable
- Faire la différence entre une demande et une exigence
- Gagner en aisance en communication bienveillante et active (relation « gagnant-gagnant »)

PUBLIC ET PREREQUIS

Tout professionnel du secteur souhaitant s'initier aux bases de la communication bienveillante  
Pas de pré-requis

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'accès à nos formations peut être initiée, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

CONTENU

Nous aménageons le contenu de la formation pour les personnes en situation de handicap : merci de nous contacter en amont. Les inscriptions se font par email auprès de [contact@etincelle-theatre-forum.com](mailto:contact@etincelle-theatre-forum.com)

**Jour 1 :**

- L'élan de donner, élan de joie : postulat posé par M.B.Rosenberg
- Communiquer : Intentions et paradigmes
- Les attitudes face aux conflits : fuite, attaque, inhibition, assertivité
- Les familles d'obstacles à la communication active et empathique
- Jugement, critique, analyse, évaluation : identifier le langage « chacal »
- Pratiquer l'écoute active (reformulation)
- Transformer son jugement en observation & identifier l'émotion que cela génère

**Jour 2 :**

- La notion de besoins
- Pratiquer le processus de l'Observation, Sentiment, Besoin et Demande
- Auto-empathie et empathie tournée vers l'autre
- Identifier et reconnaître ses autoroutes réactionnelles (4 façons de recevoir un message inconfortable)
- Pratique de l'écoute active en incluant le besoin

**Jour 3 :**

- Demande versus exigence
- Pratiquer le processus de l'Observation, Sentiment, Besoin et Demande
- Apprendre à exprimer des demandes claires

**Jour 4 :**

- Communiquer et résoudre en relation « gagnant-gagnant »
- Pratiques des concepts

Page 2/4

Modèle – Version 5 du 29/03/23

**Étincelle - Conseil et formation en développement relationnel**

24 avenue des pins - 34570 Montarnaud

Tél : 06 59 19 16 20 Email : [contact@etincelle-theatre-forum.com](mailto:contact@etincelle-theatre-forum.com)

N° Siret : 421 445 990 00037 - Code APE : 8559A

N° Organisme de formation : 91-34-04392-34 - N° Préfecture : W343002726

APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET OUTILS

MÉTHODES MOBILISÉS ET MODALITÉS D'EVALUATION

– Clore et prévoir la suite

*Ce programme est donné à titre indicatif. Etincelle se réserve le droit de modifier et d'ajuster les contenus afin de répondre au mieux à l'objectif de la formation, et pour s'adapter aux avancées du groupe.*

L'approche proposée s'appuie sur l'analyse systémique dans laquelle l'attention est portée plus particulièrement sur les interactions entre les individus. Les participants sont conviés à ne plus considérer autrui comme agissant à partir de son seul moteur intérieur, mais en relation avec son entourage. En prenant conscience de l'impact de leurs attitudes sur autrui, les participants font évoluer leurs représentations et développent leurs compétences relationnelles. Les démarches et outils proposés s'inspirent de différentes méthodes : communication NonViolente, codéveloppement professionnel, méthodes de résolution de conflit gagnant-gagnant, postures de management intégratives

A partir des faits, des ressentis, des valeurs et des besoins de chacun, il s'agit de construire des solutions partagées qui prennent en compte chacun. Les techniques d'animation utilisées permettent de favoriser des échanges constructifs et une intelligence collective.

*Possibilité d'aménager le contenu de la formation pour les personnes en situation d'handicap : merci de nous informer en amont.*

*A l'issue de la formation, un certificat de réalisation sera délivré à chacun des participant.*

En fin d'action, bilan écrit à chaud avec les participants, incluant une auto-évaluation, puis à froid avec le commanditaire. Durant la.les sessions de formation, le/les formateur.trice.s proposeront aux stagiaires, à l'oral, des points réguliers d'auto-évaluation de leurs connaissances.

Nos formations intègrent, en fonction des besoins :

- Des **concepts et notions théoriques** pour amener un éclairage technique sur les thématiques concernées
- Des **exercices de relaxation et de communication** favorisant une meilleure conscience de

EFFECTIF STAGIAIRES	Entre 8 et 16 personnes
ENCADREMENT DE LA FORMATION	La formation sera encadrée par 1 à 2 intervenants formateurs-comédiens de l'organisme de formation Etincelle, selon les besoins et la taille du groupe.  Pour connaître les références d'Etincelle : <a href="http://etincelle-theatre-forum.com">http://etincelle-theatre-forum.com</a>
DURÉE	4 jours de 7h00 soit 28h00
LIEU	Salle mise à disposition par le commanditaire
TARIF	Selon la taille et les besoins du groupe : entre 700 et 1800 euros par journée, soit entre 2800 et 7200 euros pour la session de 4 jours. (tarif HT)