



DAVIDFORMATION

Chemin de Lockette
05190 REMOLLON
☎.04/92/54/65/73
. 06/12/83/64/66

La communication bienveillante

- **Objectifs** :
- Préciser la notion de bienveillance
- Développer des compétences à communiquer de manière bienveillante :
 - Verbale
 - Non verbale
- Découvrir des notions de neuroscience pour expliquer ce qui peut se jouer dans la relation
- Au travers certains concepts, comprendre son comportement et celui de son interlocuteur

Contenu :

La bienveillance

- Les représentations de chacun sur la notion de bienveillance
- Bienveillant envers qui ? les différents besoins de qui , ?ce que je crois connaître du besoin de l'autre ce que je crois connaître de mon besoin et les interférences que cela peut créer dans la communication
- L'assertivité : affirmation de soi dans le respect et la bienveillance
- L'empathie, la sympathie, la compassion
- Ce qui est facile et ce qui est difficile dans le quotidien autour de la mise en place concrète de ces notions

Les vigilances vis-à-vis de la notion de bienveillance

- Le triangle dramatique
- La congruence
- Le système EPRIS
 - EMOTION l'impact de l'émotion sur la relation et les connaissances actuelles sur le fonctionnement des neurones miroirs
 - PERCEPTION s : les perceptions internes, externes, les focalisations
 - REPRESENTATION : en lien avec les perceptions, et les focalisations la représentation que j'ai de l'autre, de la situation
 - INTENTION Quelle est l'intention dans mon intervention est-elle simple ou multiple ,est-elle exprimée ou cachée

- SENTIMENT : quel est le sentiment ressenti et en quoi impact il la relation ? (Attitude non verbale, attitude verbale particulière : ton, rapidité de l'expression mots utilisés.....)
- La notion de « porter un regard bienveillant »

Les enjeux dans les comportements

- Le cerveau limbique, reptilien, le néocortex comment se diriger vers le reptilien, comment se diriger vers le néocortex : travail sur la pleine conscience, travail sur les ancrages positifs de reconnaissance et de sécurité (action sur la gestion de l'agressivité et sur le stress)
- Bienveillance et quand l'agressivité surgit !
 - Les éléments déclencheurs de l'agressivité :
 - En lien avec les niveaux logiques de Robert Dilts :
 - Les éléments environnementaux (c social substance....)
 - Les éléments stratégiques (ce que la personne a appris à faire dans certaines circonstances, les stratégies gagnantes, les stratégies perdantes)
 - Les éléments en lien avec les valeurs et croyances de la personne (ce que la personne croit et sa carte du monde)
 - Les éléments en lien avec l'identité de la personne
 - Les besoins conscientisés ou non conscientisés de la personne et qui amènent des émotions, des tensions,
 - L'expression de la colère de l'agressivité : exprimer son désaccord, son besoin :
 - Manière inadaptée et rupture de contact.
 - Manière adaptée, référence et respect du besoin, de la règle ; mise en place de règle, de contrat.
- Le besoin de reconnaissance
 - La structuration du temps
 - Les niveaux logiques de DILTS et le respect de la personnalité de mon interlocuteur
 - Les notions de confort et de bien être

Technique de communication

- Communication et jeux psychologiques : le triangle dramatique
- Élément de gestion de conflit, méthode EPBR
 - Emotions, problèmes, besoins, règles

- Quelle émotion je ressens chez moi, quelle émotion semble me montrer l'autre
- Quel est le problème, circonstances spécifiques (qu'est-il arrivé exactement, quand est-ce arrivé.... Qu'est ce qui gêne dans cela.... Les expressions à éviter, les modèles à éviter : généralisation, omission, distorsion pour rester factuel
- Besoins : quel est le besoin ou l'attente de son interlocuteur
- La règle : y' va-t-il une règle qui fait légitimité à laquelle se référer pour sortir du conflit ? y'va-t-il un accord à passer ?
- Technique d'entretien
 - Les questions
 - Les reformulations

Mieux se connaître, mieux connaître l'autre pour favoriser les comportements de bienveillance

- Emotions : gérer les situations à fortes tensions émotionnelles,
- Emotion, méconnaissances et passivités, connaître ses propres émotions et accompagner ceux de mon interlocuteur
- Les messages contraignants : les sources de tensions de stress et de conflits
- Colère agressivité et violence : définition et analyse
- Apport tirée de la psychologie positive
- La gestion de son stress et apport des neurosciences sur la manière d'agir sur son stress

- **méthode** :
 - Apport théorique du formateur. Travaux pratiques
 - Mise en situation
 - Réflexion en sous-groupes avec validation en grand groupe

Durée : 3 demie journées
 Cout :900€

