

# LA COMMUNICATION ASSERTIVE & BIENVEILLANTE

Comment communiquer avec authenticité et efficacité ?

## PUBLIC VISÉ

Tout professionnel désireux d'améliorer ses compétences en communication interpersonnelle

Intra ou Inter

Pas de pré-requis

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre les enjeux d'une communication interpersonnelle sereine et efficace
- ✓ Identifier ses émotions pour exprimer ses besoins
- ✓ Développer un état d'esprit de coopération

## CONTENU

- Les ancrages théoriques : Analyse Transactionnelle, Palo Alto, PNL, CNV, l'approche de Carl Rogers
- La fonction des émotions et des besoins
- L'écoute active et les techniques de reformulation
- La congruence entre le verbal et le non verbal

*Voir le détail du programme au verso*

## APPROCHE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie participative alternant théorie et exercices individuels et en groupe
- Etudes de saynettes (vidéo, jeux de rôle)
- Partage d'expériences
- Feed-back intervenante et groupe : utilisation des méthodes réflexives de l'analyse de groupe

### Supports

- Présentation PPT
- Accès aux modules Vidéos
- Ressources sur espace partagé (Slack, drive, groupe privé LinkedIn de la session)
- Cahier de route pratique

## DURÉE

**21 heures**

3 jours (7h)

9h00 – 12h30 / 14h – 17h30

Le contenu de cette formation existe aussi en format blended-learning : modules en ligne + 3 sessions de 2h en présentiel (intra seulement – nous contacter).

La formation peut être adaptée à vos contraintes et besoins : remaniée sur 2 journées ou fragmentée en 7 sessions de 3 heures (nous contacter)

## MODALITÉS



Toulouse, Montpellier, Perpignan  
Entre 6 et 12 participants



**Toulouse**

**15, 16, 17 mai 2023**

**28, 29, 30 août 2023**

**18, 19, 20 octobre 2023**

**Intra à définir (3 mois minimum avant)**



**1250 € / personne - repas non compris**  
Tarif blended intra : nous contacter

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ✓ Observations transversales
- ✓ QCM, mise en pratique
- ✓ Bilan d'entrée et de sortie de formation
- ✓ Attestation de fin de formation
- ✓ 1 RDV débriefing plan d'action à 1 mois

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

- Contrat de formation
- Règlement intérieur
- Feuille d'émargement
- Bilan d'entrée et bilan des acquis
- Evaluation de l'action de formation

## PROGRAMME

### JOUR 1

#### COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Identifier les substrats psychologiques de la communication : les quadrants de Position de Vie (Berne), les Canaux en Process Com (Khaler), les enjeux des transactions en Analyse Transactionnelle
- Connaitre les composantes du Verbal et du Non verbal (Ecole de Palo Alto)
- Appréhender l'importance de la congruence

#### CONNAITRE L'ANCRAGE THÉORIQUE DE LA COMMUNICATION ASSERTIVE ET BIENVEILLANTE (CAB)

- Découvrir les fondamentaux de la psychologie humaniste centrée sur la personne (Carl Rogers)
- Comprendre les rouages de la Communication Non Violente (Rosenberg)
- Identifier les liens entre émotions et besoins

### JOUR 3

#### PERFECTIONNER SES COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES ET ÉVITER LES ÉCUEILS

- Verbal et Non verbal : les bonnes pratiques et les parasites
- Identifier et sortir des jeux du triangle dramatique (Karpman)
- Formuler les critiques avec tact
- Désamorcer un conflit
- Cultiver l'assertivité et le dynamisme
- Etablir son plan de progrès personnel

### JOUR 2

#### DÉPLOYER LES OUTILS DE LA CAB AVEC SOI

- Reprogrammer son dialogue interne avec bienveillance
- Utiliser efficacement l'articulation entre émotions, pensées et actions
- Distinguer les actions de la personne
- Clarifier l'expression de ses propres émotions et besoins
- Exprimer clairement une demande

#### MOBILISER LA CAB AVEC AUTRUI

- Comprendre la différence entre empathie et sympathie
- Observer pour éviter de pré-juger
- Poser les bonnes questions pour une écoute de qualité
- Reformuler l'échange en intégrant émotions, besoins et demandes clarifiés
- Synthétiser en validant un consensus
- Projeter les mots dans les actes

### INTERVENANTE



Fondatrice de Kalliopè, organisme de formation et agence conseil en contenus éditoriaux stratégiques créée en 2011 à Toulouse, Laure Durand accompagne les dirigeants de structures à impact positif dans le déploiement d'une communication porteuse de sens. Diplômée de Sciences-Po Aix-en-Provence, titulaire d'un 3<sup>ème</sup> cycle en commerce et marketing de l'IAE de Perpignan et coach certifiée en PNL, ses sujets de prédilection sont la rhétorique, le storytelling, la gestion de l'e-réputation et la communication interpersonnelle.

