



## CONTEXTE

Communiquer, faire passer des messages et obtenir satisfaction n'est pas toujours chose aisée.

La formation « Communication bienveillante » vous donnera les moyens nécessaires pour résoudre les sources de conflits, pour une meilleure relation à soi et à l'autre.

Elle vous apprend à pacifier vos rapports, d'être en capacité d'écoute empathique envers vos interlocuteurs, de développer son affirmation par l'expression précise de ses émotions et besoins, de demander avec clarté, précision et implication.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Acquérir une communication bienveillante et réagir de façon adaptée.
- Prendre en compte ses émotions et ses besoins pour développer sa confiance en soi.

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant améliorer sa communication.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

1 150 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



## PROGRAMME

- Définir la communication bienveillante
  - Qu'est-ce que la communication
  - Pourquoi la communication
  - Définition de la communication
- Les problématiques de la communication
  - Les différentes formes de communication
  - La qualité de la communication
  - Les obstacles de la communication
- Savoir écouter
  - L'écoute active
  - Les freins de l'écoute active
  - Exercice pratique
- Les canaux de communication
  - Exercice pratique
  - Les neurones miroirs
  - Le cerveau droite & gauche
  - Le fonctionnement du cerveau
- Qu'est-ce qu'une observation ?
  - Les faits
  - Les opinions
  - Exercice pratique
- Qu'est-ce qu'une émotion ?
  - Les 6 émotions fondamentales
  - À quoi servent les émotions
  - 5 astuces pour gérer ses émotions
  - 4 critères pour le ressenti
- Qu'est-ce qu'un besoin ?
  - Nous 3 besoins fondamentaux
  - La pyramide de MASLOW
  - Exercice pratique
- Qu'est-ce qu'une demande ?
  - Définition
  - Reformuler une demande
  - Les 7 critères d'une demande
- La communication bienveillante
  - Synthèse
  - Savoir dire non sans blesser
  - Exercice pratique
  - Les pièges
- Bonus/outils

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant améliorer sa communication.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

1 150 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode active
  - Travail en sous-groupes
- Méthode expérientielle
  - Exercices et travaux de groupe
  - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

## DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant améliorer sa communication.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

1 150 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)