

## Communication bienveillante - mieux communiquer au travail

### Organisation

---

Mode d'organisation : Présentiel ou distanciel

Durée : 6 jour(s) · 42 heures

### Contenu pédagogique

---



#### Type

Action de formation



#### Public visé

Toute personne souhaitant développer ses capacités de communication pour faciliter les échanges professionnels.

Cette formation est accessible aux publics en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. Des aménagements peuvent être prévus en fonction des profils. Nous contacter pour plus d'information.



#### Prérequis

Pas de prérequis spécifiques



#### Objectifs pédagogiques

Améliorer la qualité des relations afin qu'elles soient positives et bienveillantes

S'approprier des outils qui permettront de :

Améliorer la qualité des échanges pour mieux coopérer

Apprendre à se positionner vis à vis des autres

Résoudre des situations conflictuelles

Découvrir des techniques de communication à la fois concrètes, pratiques, efficaces, toujours respectueuses



#### Description

COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

Découvrir les composantes de la :

- Découvrir les composantes de la :
- Communication
  - Découvrir les différents types de communication, verbale, non verbale, paraverbale
- Bienveillance
  - Définir la notion de bienveillance
- Communication bienveillante
  - Définir ce qu'est la communication bienveillante et respectueuse



## FREINS À LA COMMUNICATION

Découvrir les freins à une bonne communication :

- Découvrir les freins à une bonne communication :
- Ce que l'on dit, ce qui est compris
- L'impact des mots et des attitudes
- Mise en pratique

Découvrir les conséquences d'une communication non appropriée

Découvrir les causes de ce style de communication

- Découvrir les causes de ce style de communication

## LIENS ENTRE COMMUNICATION, EMOTIONS, BESOINS ET ATTITUDES REFUGES

- LIENS ENTRE COMMUNICATION, EMOTIONS, BESOINS ET ATTITUDES REFUGES

Découvrir les corrélations entre :

- Découvrir les corrélations entre :
- Communication/ Émotions, sentiments
- Communication/ Besoins, les nôtres, ceux des autres
- Communication/ Attitudes refuges : passivité, agressivité, manipulation

## POINT SUR SA COMMUNICATION

Découvrir son mode de communication :

- Découvrir son mode de communication :
- Faire son diagnostic relationnel
  - Mise en pratique, test
- Les 4 composantes du style de communication

## FACILITATEURS DE COMMUNICATION

Découvrir les outils facilitateurs de la communication

- Découvrir les outils facilitateurs de la communication
- La CNV
  - Mise en pratique : expérimenter la CNV
- Le DESC ou comment utiliser l'assertivité
- L'empathie et auto-empathie
  - Mise en pratique

## BIENVEILLANCE DANS SES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Prévenir les situations délicates :

- Prévenir les situations délicates :
- Les enjeux des relations gagnant-gagnant
- Développer sa qualité de présence et son assertivité
  - Mise en pratique

Renforcer la coopération et se faire entendre :

- Renforcer la connexion à l'autre
- Exprimer et oser demander
- Savoir dire non
  - Mise en pratique

## EXPERIMENTER LA BOITE A OUTILS

- Mise en pratique

Bilan, évaluation et synthèse de la formation



## Modalités pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur – Travail d'échange avec les participants sous forme de discussion – Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle – Exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique – Remise d'un support de cours complet pour référence ultérieure



## Moyens et supports pédagogiques

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation. Chaque participant disposera d'un ordinateur (si besoin), d'un support de cours, d'un bloc-notes et d'un stylo. La formation se déroulera avec l'appui d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



## Modalités d'évaluation

### Avant la formation :

Nous mettons en place une évaluation de chaque participant via un questionnaire d'évaluation des besoins et de niveau.

Un audit complémentaire peut-être proposé pour parfaire cette évaluation

### Pendant la formation :

Des exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique.

### À la fin de la formation :

Le participant auto-évalue son niveau d'atteinte des objectifs de la formation qu'il vient de suivre.

Le formateur remplit une synthèse dans laquelle il indique le niveau d'acquisition pour chaque apprenant : « connaissances maîtrisées, en cours d'acquisition ou non acquises ». Il évalue ce niveau en se basant sur les exercices et tests réalisés tout au long de la formation.

Le participant remplit également un questionnaire de satisfaction dans lequel il évalue la qualité de la session.

À la demande du stagiaire, le niveau peut aussi être évalué par le passage d'une certification TOSA pour les outils bureautiques, CLOE pour les langues.



## Modalités de suivi

Emargement réalisé par 1/2 journée – Certificat de réalisation remis à l'employeur à l'issue de la formation – Assistance par téléphone et messagerie – Support de cours remis à chaque participant à l'issue de sa formation – Suivi de la progression 2 mois après la formation