



Communication bienveillante - mieux communiquer au travail

Mise à jour nov. 2023

Durée 6 jours (42 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

Nantes / Rennes : 3150 € HT

Brest / Le Mans : 3150 € HT

Certification : NON

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- 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

PARTICIPANTS

- Toute personne au sein de l'entreprise souhaitant développer ses capacités de communication pour faciliter les échanges professionnels.

PRE-REQUIS

- Pas de prérequis spécifique

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Programme de formation

COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION (02h00)

Découvrir les composantes de la : (06h15)

- 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 (02h00)

Découvrir les freins à une bonne communication : (06h15)

- 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 (02h00)

Découvrir les causes de ce style de communication (02h00)

LIENS ENTRE COMMUNICATION, EMOTIONS, BESOINS ET ATTITUDES REFUGES (02h00)

Découvrir les corrélations entre : (06h15)

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

POINT SUR SA COMMUNICATION (02h00)

Découvrir son mode de communication : (04h15)

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

FACILITATEURS DE COMMUNICATION (02h00)

Découvrir les outils facilitateurs de la communication (06h15)

- 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 (02h00)

Prévenir les situations délicates : (04h15)

- Les enjeux des relations gagnant-gagnant
- Développer sa qualité de présence et son assertivité
- Mise en pratique

Renforcer la coopération et se faire entendre : (06h15)

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

EXPERIMENTER LA BOITE A OUTILS (02h00)

- Mise en pratique

Bilan, évaluation et synthèse de la formation (00h00)