

## Communication bienveillante - mieux communiquer au travail



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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



### PUBLIC CONCERNE

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



### PREREQUIS

- Pas de prérequis spécifiques



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- 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
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- 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,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- 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



### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



### ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



### 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.



### CERTIFICATION POSSIBLE

- Aucune

# Communication bienveillante - mieux communiquer au travail

## COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

### DECOUVRIR 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

### DECOUVRIR LES FREINS A 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

### DECOUVRIR LES CONSEQUENCES D'UNE COMMUNICATION NON APPROPRIÉE

### DECOUVRIR 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

### DECOUVRIR LES CORRELATIONS 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

### DECOUVRIR 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

### DECOUVRIR 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

### PREVENIR LES SITUATIONS DELICATES :

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

### RENFORCER LA COOPERATION 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, EVALUATION ET SYNTHESE DE LA FORMATION