

Référence	5-CO-CNV
Durée	6 jours (42 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

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.
- 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 de 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