



# Communication bienveillante - mieux communiquer au travail

Mise à jour janv. 2023

**Durée** : 6 jours - 42 heures

## 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

## PRÉREQUIS

- Pas de prérequis spécifique

## PARTICIPANTS

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

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 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.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Évaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Évaluation formative tout au long de la formation
- Évaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

## MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation 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-Entreprises 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
- Les participants recevront une convocation avec lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à [secretariat@feep-entreprises.fr](mailto:secretariat@feep-entreprises.fr)

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

## 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.

## ACCESSIBILITÉ

- Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur l'ensemble de nos formations. Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous invitons à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

# Programme de formation

## COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

### Découvrir les composantes de la :

- Découvrir les composantes de la :

### Communication

- Communication
- Découvrir les différents types de communication, verbale, non verbale, para verbal

### 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