

COMMUNICATION BIENVEILLANTE - MIEUX COMMUNIQUER AU TRAVAIL

Durée

6 jours

Référence Formation

5-CO-CNV

Objectifs

- 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.

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

PROGRAMME

- 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

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.