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

Pré-requis

Pas de prérequis spécifiques

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.

PROGRAMME

COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION
- Communication
- Découvrir les différents types de communication, verbale, non verbale, paraverbale

Découvrir les composantes de la :
- Définir la notion de bienveillance

FREINS À LA COMMUNICATION
- Définir ce qu'est la communication bienveillante et respectueuse

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

Découvrir les causes de ce style de communication
- Faire son diagnostic relationnel
- Mise en pratique, test

LIENS ENTRE COMMUNICATION, EMOTIONS, BESOINS ET ATTITUDES REFUGES
- La CNV
- Mise en pratique : expérimenter la CNV

Découvrir les corrélations entre :
- Mise en pratique

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

Découvrir son mode de communication :
- Renforcer la connexion à l'autre
- Exprimer et oser demander
- Savoir dire non
- Mise en pratique

FACILITATEURS DE COMMUNICATION
- Mise en pratique