

## COMMUNICATION BIENVEILLANTE - MIEUX COMMUNIQUER AU TRAVAIL

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CO-COIN

### 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

- 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

- 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 LABOITE A OUTILS Mise en pratique



- Bilan, évaluation et synthèse de la formation