Communication

Dates : sur devis

Formation intra-entreprise
Certification : NON

Communication bienveillante - mieux communiquer au travail

Mise à jour févr. 2025

Durée 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- 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.

PRE-REQUIS

- Pas de prérequis spécifique

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de 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,
- 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,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et comuniquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise 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. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

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.

Communication

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Programme de formation

Les composantes de la communication (01h30)

- les différents types de communication, verbale, non verbale, paraverbale
- Définir la notion de bienveillance
- Définir ce qu'est la communication bienveillante et respectueuse

Les freins à la communication (02h45)

- 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 corrélations entre : (01h30)

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

Découvrir son mode de communication : (01h30)

- Faire son diagnostic relationnel
- Mise en pratique, test
- Les 4 composantes du style de communication

Découvrir les outils facilitateurs de la communication (02h00)

- La CNV Mise en pratique : expérimenter la CNV
- Le DESC ou comment utiliser l'assertivité
- L'empathie et auto-empathie
- Mise en pratique

Prévenir les situations délicates dans ses relations professionnelles (01h30)

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

Renforcer la coopération et se faire entendre (02h00)

- Renforcer la connexion à l'autre
- Exprimer et oser demander
- Savoir dire non
- Mise en pratique

Expérimenter la boite à outils (00h30)

- Mise en pratique

Bilan, évaluation et synthèse de la formation (00h00)