Communication bienveillante - mieux communiquer au travail

Marketing - Communication

Référence formation : 5-CO-CNV - **Durée : 6 jours**

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

Pré-requis

Pas de prérequis spécifiques

Contenu pédagogique

COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

Découvrir les composantes de la :

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 :

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- 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

Organisation	Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
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
Moyens pédagogiques	• Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur. • Travail d'échange avec les apprenants 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 sur 30 à 50% du temps)
Moyens techniques en formation <u>présentielle</u>	Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec : • Ordinateurs • Vidéo projecteur ou Écran TV interactif • Tableau blanc ou Paper-Board
Moyens techniques en formation <u>distancielle</u>	A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant. • Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

	• Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise. • L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. • Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation. • Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com
Modalités d'évaluation	• Positionnement préalable oral ou écrit. • Feuille de présence signée en demi-journée. • Evaluation des acquis tout au long de la formation. • Questionnaire de satisfaction • Attestation de stage à chaque apprenant • Evaluation formative tout au long de la formation. • Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification **NULL** : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL
Public concerné	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle
Adaptation pédagogique et matérielle	Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76