



Formation présentielle

Durée : 7 heures – 1 jour

Pour qui : Tous salariés

Prérequis : Aucun

Capacité d'accueil : Entre 4 et 10 apprenants

Tarif sur demande

COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Communiquer avec efficacité et bienveillance

Programme de la formation

Cette formation permet à chaque collaborateur d'améliorer ses capacités relationnelles.

Objectifs de la formation

- Comprendre et appliquer les bases de la communication bienveillante
- Améliorer les compétences en écoute active et empathie
- Savoir gérer les situations de tension et désamorcer les conflits
- Comprendre la communication non verbale
- Apprendre à communiquer avec assertivité

Contenu de la formation

Comprendre et appliquer les bases de la communication bienveillante

- Définition
- Principes de base

Améliorer les compétences en écoute active et empathie

- Comprendre les bases de l'écoute active
- Pratiquer l'empathie

Identifier la communication toxique

- Définition de la communication toxique
- Les signes précurseurs d'une communication toxique
- Les 4 quatre formes de communication toxique
- Les différentes conséquences

Savoir gérer les situations de tension et désamorcer les conflits

- Gestion des émotions personnelles
- Accueillir les émotions des bénéficiaires
- Désamorcer les conflits

Comprendre la communication non verbale

- L'importance de la communication non verbale
- Adapter son langage corporel

Apprendre à communiquer avec assertivité

- Identifier les faits sans jugement
- Identifier ses besoins et ses ressentis
- Etre à l'écoute des besoins de l'autre
- Elaborer une demande

Méthodes pédagogiques et Evaluation des résultats

Recueil des besoins et des attentes

Animation de l'action de formation, avec mise en œuvre des moyens matériels appropriés

Démarche pédagogique participative

Apports théoriques et méthodologiques illustrés au moyen de jeux de rôle, applications concrètes

Réflexion individuelle ou par groupe sur des thèmes relatifs à la prévention

Evaluations formatives par des QCM, exercices et simulations pratiques

Exercices de mise en situation

Mise en situation de cas liés aux risques propres de l'entreprise.

Cette formation est sanctionnée par une Attestation individuelle de fin de formation et d'un certificat de réalisation.

Evaluation à chaud et à froid

Remise de ressources pédagogiques

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé en prévention des risques psychosociaux

Ressources techniques

PC et vidéoprojecteur, paperboard.

Livret pédagogique remis à chaque participant en fin de formation.

Qualité et satisfaction

Indicateurs de résultats transmis sur demande

Capacité d'accueil

Entre 4 et 10 apprenants

Délai d'accès

Sur simple demande, par mail ou par téléphone. Nos délais d'accès sont fixés à 3 semaines, mais peuvent être ramenés à un délai plus court, en fonction du caractère d'urgence de votre demande et de la disponibilité de nos équipes.

Accessibilité

Lorsqu'un appui extérieur est nécessaire, et ce, afin de sécuriser le parcours de formation d'une personne en situation de handicap, pour préparer au mieux notre intervention, nous vous remercions de nous faire part, en amont de la formation, de toutes informations nécessitant une adaptation de notre part.

Interlocutrice handicap :

Sylvie HERNANDEZ : sh@sante-securite-formations.fr / 06 59 13 39 59.

Pour toutes informations complémentaires, n'hésitez pas à vous orienter vers nos partenaires ressources handicap

AGEFIPH : <https://www.agefiph.fr/> / RHF PACA : <https://www.rhf-paca.fr/>

CML Santé Sécurité au Travail - Tous droits réservés

Formation créée le 28/03/2024. Dernière mise à jour le 20/09/2024.

V3-0924