

La communication bienveillante

Objectifs de formation

- Découvrir et faire un premier test d’outils de communication

Objectifs pédagogiques

- Savoir faire la différence entre observation et jugement
- Identifier ses émotions et celles des autres
- Savoir se positionner entre empathie et assertivité
- Savoir écouter et reformuler
- Savoir exprimer une demande sans exigence

Durée : 02 jours -14 heures

Mise à jour le : 8 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1195 € (tarif incluant un module e-learning « Mieux communiquer grâce à l'écoute active » Nathan / Daesign)

Dates :

Les 07, 08 Septembre 2026

Les 03, 04 Décembre 2026

Les 18, 19 Février 2027

Les 22, 23 Avril 2027

Les 01, 02 Juillet 2027

Prérequis

- Aucun

Public

- Tout public

Programme

Expérimenter et comprendre les bases de fonctionnement d'une communication bienveillante.

- Comprendre les enjeux d'une communication sans rapport de force ;
- Pour une situation donnée : s'exercer à observer et à la décrire avec objectivité

- Appréhender la notion des besoins et comprendre le lien entre les émotions et les besoins ;
- Définir et différencier les notions de sensation, d'émotion, de sentiment ;
- S'exercer à pratiquer l'auto-empathie et à formuler une demande claire.

Intégrer et pratiquer l'auto-empathie et l'empathie

- Identifier les mécanismes qui abîment la relation ;
- Faire le point sur le contenu et la forme des messages que l'on transmet et leur impact émotionnel
- Reconnaître son émotion, et enrichir son vocabulaire afin d'exprimer son ressenti, ses besoins et pratiquer une communication claire et efficace ;
- Exercer ses capacités d'écoute, de reformulation et d'empathie ;
- Savoir poser des demandes et actions précises et les solliciter dans une volonté d'ouverture,

Entrer dans un dialogue créatif et bienveillant

- Appliquer une forme de dialogue qui favorise des attitudes positives et bienveillantes dans ses échanges professionnels (auto-empathie, expression authentique de soi, empathie et reformulation)
- Savoir dire non avec authenticité et bienveillance ;
- S'exercer à transformer les désaccords et la colère en opportunités de dialogue ;
- Exprimer et mettre en avant les points positifs d'une situation.

La bienveillance au cœur de ses pratiques

- Questionnements et analyses concrètes de sa pratique professionnelle à travers l'anodin du quotidien pour améliorer son positionnement professionnel.

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe

- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.