

# LA COMMUNICATION VERBALE, NON VERBALE ET BIENVEILLANTE

## Objectifs

Appréhender la complexité de la communication verbale et non verbale  
Comprendre les effets que l'on produit sur l'autre selon le type de communication choisi (personnes accompagnées, collègues)  
Connaitre les principes de ma communication bienveillante et savoir les mettre en œuvre  
Développer une posture assertive productrice d'une relation clarifiée

## Programme

### Les principes de la communication

- Qu'est-ce que la communication ? Rôle et fonction. Les différentes formes de communication
- Les facteurs producteurs de complexité dans la communication

### La communication non verbale

- Savoir la prendre en compte dans la relation
- L'expression des sentiments par les attitudes corporelles
- Comment interpréter et répondre aux expressions non verbales ?

### Les pièges de la communication

- Repérer ses croyances limitantes et les dépasser
- Appréhender l'impact de ses valeurs et croyances dans la relation à l'autre
- Dépasser la posture de jugement
- Repérer ce qui dans la communication est générateur d'émotion et d'agressivité

### Développer une communication bienveillante

- Savoir être attentif à ses émotions et le traduire en besoin (outils de la CNV – Communication Non-Violente)
- Développer un mode de communication propice à un dialogue constructif : savoir se positionner dans le respect de l'autre
- Interroger sa place dans la communication avec l'analyse transactionnelle

### L'écoute active un outil au service d'une communication de qualité et de la prévention de l'agressivité

- Les types d'écoute dans les relations interpersonnelles
- Les enjeux de l'écoute, le recueil de la parole de l'autre
- Les obstacles à une bonne écoute
- La notion d' « écoute active »
- Comment mettre en place, grâce à une bonne écoute, une relation de qualité et un climat de confiance ?

### La gestion de conflit

- Les mécanismes du conflit
- Les techniques de résolution de conflit
- Prévenir le conflit par les outils de la communication bienveillante

*Les supports seront adressés par voie électronique*

## Durée

3 jours

## Intervenant

Annyvonne ROGUE, formatrice spécialiste du management et de l'organisation des établissements médico-sociaux

## Public(s) et prérequis

Tout professionnel d'un établissement adhérent à l'URIOPSS Bretagne

## Nombre de participants

5 à 15

## Méthodes pédagogiques

Le formateur fera appel à un ensemble de techniques pédagogiques, permettant une alternance d'apports théoriques et de cas pratiques afin d'acquérir un ensemble de connaissances conformes aux objectifs pédagogiques.

## Evaluation des acquis

Mises en situation, cas pratiques, exercices...

Une fiche d'évaluation sera remise aux stagiaires afin qu'ils puissent évaluer le contenu pédagogique et la méthode employée.

Une attestation de stage sera établie pour chaque participant à l'issue de la formation.

## Tarif :

Coût pédagogique : 840 €

Frais de repas : 51 €

## Informations pratiques

Horaires : 9h30-12h30 et 13h30-16h30

Lieu : Siège social de l'URIOPSS Bretagne