

# **NEW – PRATIQUER UNE COMMUNICATION SAIN ET BIENVEILLANTE DANS LA GESTION DES SITUATIONS COMPLEXES APPROFONDISSEMENT**

## **OBJECTIFS :**

- Mieux comprendre les enjeux d'une communication saine et respectueuse de soi et des autres
- Maîtriser les fondements d'une communication respectueuse et équilibrée
- Développer l'auto-conscience et identifier les catalyseurs relationnels
- Cultiver un environnement propice à la confiance et à l'entente réciproque
- Perfectionner l'art de l'écoute bienveillante, sans préjugés ni interprétations
- S'initier aux techniques d'empathie et les intégrer dans sa pratique
- Acquérir des compétences pour gérer efficacement les émotions fortes d'autrui

## **PROGRAMME :**

### **Rappel des fondamentaux de la communication bienveillante et les principes de l'auto-empathie**

- Origine et philosophie de la Communication bienveillante
- Fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Outils essentiels d'une communication saine
- Processus de Communication Bienveillante
- Auto-empathie et reconnaissance des émotions
- Intégration de l'empathie dans les interactions

### **Formuler un message en appliquant les principes de la communication bienveillante dans la relation client**

- Utiliser les comportements gagnants pour installer une relation de confiance
- Améliorer ses comportements au quotidien pour gagner en efficacité relationnelle et en bienveillance
- Répondre à une objection en adaptant une communication bienveillante
- Agir avec tact et empathie : proposer des solutions alternatives
- Communiquer efficacement dans un contexte interculturel
- Faciliter la compréhension malgré les barrières linguistiques

### **Mise en situation et ateliers dans l'environnement aéroportuaire**

- Découvrir deux méthodes : le théâtre forum et l'organi-Drame
- Mise en situation professionnelles problématiques ou conflictuelles

## **À SAVOIR**

**Dispositif :**

Inter

**Public :**

Tout public

**Pré requis :**

Avoir suivi le module initial ou équivalent

**Méthodes et modalités pédagogiques :**

Formation en présentiel

Apports théoriques, mises en situation professionnelles et jeux de rôle

**Moyen d'encadrement :**

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

**Modalités d'évaluation :**

Auto-évaluation et évaluation des acquis

**Validation :**

Certificat de réalisation et attestation des acquis

## **Organisation**

**Durée :** 2 jours

**Tarifs**

[Consultez le planning et les tarifs](#)

**Lieu :** Paray-Vieille-Poste – Orlytech

**Délais d'accès :** 2 à 4 semaines

**Modalités d'accès :** pré-inscription

## **CONTACT**

[01 60 79 74 21](tel:0160797421)

[formation.continue@fdme91.fr](mailto:formation.continue@fdme91.fr)

## **ACCESSIBILITÉ**

**aux personnes en situation de handicap**

Site et formations accessibles\* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes

ponctuelles. Contacter le référent handicap sur [mission.handicap@fdme91.fr](mailto:mission.handicap@fdme91.fr)

*\* des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*