FORMATION CONTINUE

Se former tout au long de la vie

PRATIQUER UNE COMMUNICATION SAINE 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 : 3 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
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

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