



Formation « Communication bienveillante »

Au-delà des compétences métiers, développer ses habiletés en communication bienveillante dans un établissement du secteur médico-social, social et sanitaire est essentiel à toute personne investie d'une mission d'accompagnement.

Ces compétences dites « psycho-sociales » s'expriment et se traduisent par des comportements et des postures observables, notamment comment dire, comment communiquer de façon claire et assertive, comment écouter.

Cette formation est proposée comme un temps d'apprentissages et de ressources. Elle permet aux personnes participantes d'échanger autour des situations relationnelles vécues comme délicates ou difficiles et d'acquérir des outils concrets pour améliorer leurs relations avec les personnes accompagnées et avec l'équipe.

Objectif de la formation

Sensibiliser les personnes à l'importance d'une communication relationnelle bienveillante pour renforcer ou maintenir des échanges constructifs, même en situation de désaccord.

Objectifs pédagogiques opérationnels

- Repérer les obstacles à la communication.
- Distinguer la notion de « jugement » de celle de « comportement ».
- Pratiquer une écoute active et attentive.
- Formuler un message-je d'affirmation.

Public

Cette formation s'adresse à toute personne du secteur social, médico-social, petite enfance, enfance et jeunesse qui accompagne d'autres personnes en individuel et en collectif.

Modalités et délai d'accès

- Aucun prérequis.
- Pour accéder à la formation : inscription au minimum 6 semaines avant le début de la formation.
- En cas d'un nombre d'inscriptions inférieur à 6 : la formation sera reportée ou annulée.
- En INTER ou en INTRA.

Durée de la formation

La formation « Communication bienveillante » est d'une durée de **2 jours** pour la formation de base. 4 journées pour la formation complète, pour aller plus loin sur le travail autour des valeurs et des conflits.

Nous consulter pour envisager le dispositif le plus adapté.

Lieu prévisionnel de l'action

Grenoble, Lyon ou déplacement. Autre : nous consulter.

- o En INTRA : dans vos locaux ou dans des locaux adaptés du client et mis à disposition par le client.
- o En INTER : dans une salle adaptée et louée par l'organisme ad aliis.

Tarif : nous consulter.

Modalités et moyens pédagogiques, techniques et encadrement

- **Modalités pédagogiques** : Présentiel
 - Pédagogie inductive : les personnes participantes sont accompagnées à découvrir par exploration ou observation ce qu'elles ont à apprendre, pour s'approprier par elles-mêmes et en groupe les outils et postures.
 - Formation expérientielle : alternance d'exercices et d'apports conceptuels.
 - Mise en relation avec les contextes professionnels des personnes participantes.
- **Moyens permettant de suivre l'exécution du programme**
 - Auto-évaluation par chaque stagiaire avant le démarrage de l'action et en fin d'action.
 - Evaluations des acquis à chaque fin de journée.
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation et après la formation.
 - Certificat de réalisation remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation.

- **Accessibilité handicap avec ou sans reconnaissance RQTH**

Si la situation d'une personne participante nécessite des aménagements, l'étude de son dossier se fera au cas par cas pour envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, une orientation vers des organismes appropriés sera proposée.

Contenu prévisionnel

PRÉSENTATION DE L'APPROCHE GORDON

- La fenêtre des comportements et les besoins fondamentaux.
- Distinguer la personne de ses comportements pour dire et être entendu(e). (= différence entre comportement et jugement.)
- Repérer les freins à la communication.

ÉCOUTER AVEC L'ÉCOUTE ACTIVE

- Percevoir les messages verbaux et non verbaux
- Mettre des mots sur les émotions de l'autre.
- L'écoute active : objectifs, conditions, posture d'accueil, reformulation et reflet.
- Instaurer ou restaurer des échanges et une qualité relationnelle avec les personnes accompagnées, leur entourage et entre membres de l'équipe.

DIRE AVEC LE MESSAGE JE D'AFFIRMATION ET SE FAIRE ENTENDRE EFFICACEMENT

- Comment dire pour être entendu, maintenir l'échange et la relation.
- Accueillir ses émotions et gérer ses réactions.
- Le Message-Je pour confronter efficacement et avec bienveillance les comportements inadaptés.
- Renforcer son autorité et se positionner avec justesse dans les situations difficiles grâce aux Messages-Je d'affirmation.

Pour toute inscription ou information complémentaire :



Informations (délai de réponse de 1 à 2 jours) :

Céline Bartette-Gaillot - référente pédagogique, administrative, commerciale et handicap -

celinebartette-gaillot@adaliis.com

+33(0)6.63.13.42.99