

LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Ce que vous vivez

Dans les environnements professionnels publics, les tensions, l'urgence et la pression des obligations de service rendent les échanges parfois secs, maladroits, ou sources de malentendus. Il devient difficile d'allier exigence de résultats et qualité relationnelle. Vous ressentez peut-être une fatigue relationnelle, une difficulté à dire les choses clairement sans froisser, ou à poser des limites sans vous justifier longuement. Cette formation vous aide à prendre conscience de votre posture dans la relation, à cultiver une communication respectueuse et à créer un climat propice à la coopération, même dans les situations tendues.

Pour qui

Tout agent souhaitant favoriser la bienveillance dans sa communication.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Prendre conscience de l'impact de sa communication dans la relation de travail
- Identifier les attitudes, paroles et réflexes qui favorisent ou nuisent à un climat bienveillant
- Cultiver une posture relationnelle professionnelle qui allie respect, écoute et clarté
- Apprendre à s'exprimer de manière constructive sans heurter, ni s'effacer
- Favoriser des relations de coopération même dans des environnements contraints ou tendus

Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre ce que signifie communiquer avec bienveillance

- Définir la bienveillance professionnelle : clarté, respect, exigence
- Identifier les freins : automatismes, stress, peurs, fatigue
- Poser une intention relationnelle claire dans chaque échange

Décoder ses postures relationnelles

- Repérer ses schémas habituels : dominer, se soumettre, éviter, coopérer
- Analyser l'impact de ces postures sur la relation
- S'ajuster pour construire une relation équilibrée et constructive

Exprimer un message sans accuser ni s'effacer

- Utiliser la parole responsable : parler de soi, pas sur l'autre
- Exprimer un désaccord, faire une demande, formuler une critique
- Sortir du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur

Pratiquer une écoute qui soutient

- Faire silence sans couper ou reformuler précipitamment
- Poser des questions ouvertes, neutres, soutenantes
- Différencier écouter pour comprendre et écouter pour répondre

Dire non ou poser un cadre de manière respectueuse

- Comprendre les formes utiles du "non" : régulation, protection, clarification
- Dire non sans agressivité ni culpabilité
- Savoir poser une limite en restant dans une relation de coopération

Entretenir la qualité relationnelle au quotidien

- Valoriser sans flatter : signes discrets de reconnaissance
- Savoir clôturer un échange tendu de manière apaisée
- Créer une culture de retour d'information : demande de feedback, précision bienveillante

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte en communication interpersonnelle et bienveillante, avec une forte expérience dans l'animation de formations au sein de la fonction publique.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi
sous le n°2020/89914.1
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com