

# Impact des mots et communication bienveillante en situation de travail

Professionnels - Bénévoles - Dirigeants

Les professionnels des ESAT ou Entreprise Adaptée se trouvent parfois confrontés à des situations relationnelles et de communication difficiles avec les personnes handicapées qu'ils accompagnent. La communication bienveillante apporte une harmonisation dans les relations d'équipe, de groupe. Elle passe par des outils, un langage approprié, beaucoup d'écoute, ... et favorise le bien être des personnes.



## Objectif

- Promouvoir un dialogue ouvert pour une compréhension mutuelle au sein des équipes.
- Favoriser un climat de confiance
- Promouvoir la coopération au sein des équipes.
- Comprendre l'impact des mots et les mécanismes de la communication.
- Développer ses capacités d'écoute.
- Découvrir et mettre en application le concept de la communication bienveillante.

## Contenu

- Observer notre fonctionnement "en pilote automatique".
- Observer notre propension au jugement, aux interprétations.
- Mesurer les conséquences de notre manière de penser.
- Lever la confusion entre faits et interprétations.
- Liens entre jugements, émotions et comportements.
- Importance des émotions et des conséquences de leur mauvaise gestion.
- Exploration des besoins de reconnaissance.
- Poser les bases d'une communication assertive permettant à chacun de s'affirmer dans le respect de l'autre.
- Le triangle de la bienveillance efficace : bienveillant - clarté - réciprocité.

## Infos

**Durée de la formation**  
3 jours soit 21 heures

**Lieu de la formation**  
Dans votre établissement

**Supports & méthodes pédagogiques**

- \* Travail de groupe interactif
- \* Outils CNV (Communication Non Violente), PNL (Programmation Neuro-Linguistique) et Analyse Transactionnelle.
- \* Mises en situation et temps d'échange.

**Modalités de validation**  
Attestation de formation et bilan individuel délivrés à l'issue de la formation.

**Contacts**  
Justine BARBE  
Tél: 03 66 72 90 30  
justine.barbe@agap-npdc.fr

Direction Agap Formation  
direction@agap-npdc.fr

