

# Appliquer la communication bienveillante dans son quotidien

Faire monter l'équipe de salariée en compétences sur l'accueil des potentielles tensions vécues dans l'exercice de leurs missions : accueil de bénévoles et d'un public fragile, échange et régulation de la clientèle, lien avec les autres collègues. Cette formation vise à déployer la communication bienveillante dans le quotidien des salariées et les accompagner à prendre cet outil en main.

Objectifs pédagogiques :

- Savoir accueillir un public fragilisé et l'accompagner
- Etre en mesure de déployer les outils de la communication bienveillante
- Apprendre à s'apporter de l'écoute et, par conséquent, apporter de l'écoute à l'autre

Formateur·rice(s) :

- Paula Schmidt de la Torre

## Objectifs visés

- Savoir accueillir un public fragilisé et l'accompagner
- Etre en mesure de déployer les outils de la communication bienveillante
- Apprendre à s'apporter de l'écoute et, par conséquent, apporter de l'écoute à l'autre

## Méthodes d'évaluation

- Cas pratique
- Jeu de rôle / Simulation

## Déroulé pédagogique

### Journée 1

- • Savoir accueillir un public fragilisé et l'accompagner

## **Journée 2**

- • Savoir accueillir un public fragilisé et l'accompagner

## **Journée 3**

- • Savoir accueillir un public fragilisé et l'accompagner

## **Journée 4**

- • Etre en mesure de déployer les outils de la communication bienveillante

## **Journée 5**

- • Etre en mesure de déployer les outils de la communication bienveillante
- • Etre en mesure de déployer les outils de la communication bienveillante

## **Journée 6**

- • Apprendre à s'apporter de l'écoute et, par conséquent, apporter de l'écoute à l'autre

## **Journée 7**

- • Apprendre à s'apporter de l'écoute et, par conséquent, apporter de l'écoute à l'autre

## **Journée 8**

- • Apprendre à s'apporter de l'écoute et, par conséquent, apporter de l'écoute à l'autre

## **Journée 9**

- • Apprendre à s'apporter de l'écoute et, par conséquent, apporter de l'écoute à l'autre
- • Apprendre à s'apporter de l'écoute et, par conséquent, apporter de l'écoute à l'autre

## **Informations complémentaires**

**Durée :** 17 heures de formation sur 9 jours

**Pré-requis :**

**Public concerné :** Equipe salariée

