

## Au cœur de la bienveillance

### Améliorer sa communication

*par la gestion des émotions et l'écoute empathique*

2 modules de 2 jours

Dans ces modules les participants exercent et valident les apprentissages d'une communication basée sur la responsabilité, l'écoute et la bienveillance à l'égard de la personne accompagnée, de leurs collègues et d'eux-mêmes.

#### OBJECTIFS :

---

- A l'issue de la formation chaque participant sera capable de :
- Connaître les différents modes de communication
- Mesurer l'impact des émotions dans la relation aux autres
- Apprendre à revenir au calme en toute circonstance
- Développer l'observation et le non-jugement
- Apprendre à identifier et exprimer ses émotions et ses besoins
- Prendre sa responsabilité face aux situations
- Développer la flexibilité dans les échanges
- Mesurer en quoi la communication entre collègues est un facteur sécurisant pour l'équipe et peut garantir aux personnes vulnérables des attitudes bien traitantes
- Faire face aux conduites agressives

## CONTENU :

---

### **Les différents modes de communication : non verbale, para verbale, verbale**

#### **La gestion des émotions :**

Techniques corporelles nourrissant la présence, le retour au calme,

La concentration, la qualité de l'écoute, la confiance en soi

La verbalisation de ses émotions pour les reconnaître et les accueillir

La prise de conscience de ses besoins

Exercices corporels pour gérer ses émotions et retrouver la sécurité

#### **L'expression de soi :**

La responsabilité et la légitimité de ses émotions et de ses besoins

Le courage et les mots pour s'exprimer en prenant sa responsabilité

#### **L'écoute empathique**

La place du silence dans l'écoute

L'observation au centre de la communication

La posture, l'expression du corps et le ton de la voix dans la communication

Le mécanisme de l'auto-empathie et de l'empathie selon la CNV

La force de la présence, de la concentration, de l'écoute pour faire face à la plainte, aux conduites agressives, aux conflits

Les outils pour rassurer

Le recadrage

Les différents types de sollicitations à employer selon les situations

Le Co-développement

## NOTRE APPROCHE PEDAGOGIQUE

---

Elle s'articule autour des notions suivantes :

Sécuriser

Expérimenter le changement : de l'outil présenté à la mise en pratique

Observer ses zones d'amélioration

Valider les apprentissages par l'observation, l'échange et l'écrit

Optimiser l'efficacité de la transmission par la cohésion d'équipe

Projeter le changement effectué dans des mises en action suite à la formation

## MODALITES

---

Dans votre établissement :

Durée : 2 modules de 2 jours

Dates : à la demande

Nombre de participants : à 12

Coût de la journée de formation : 1200 €

Les frais de déplacement et d'hébergement sont inclus à moins de 100 kms de Marseille.  
Au-delà un complément forfaitaire est applicable.

N° de déclaration d'organisme de formation : 93131401313

N° SIRET : 34898061600042

Prise en charge par votre OPCA

## PRE-REQUIS

---

Aucun

## PUBLIC

---

Tout professionnel du secteur sanitaire, médico-social et du service d'aide à la personne (tous personnels confondus).

## ANIMATION

---

Chantal Sergent, intervenante spécialisée dans l'accompagnement des professionnels de la relation d'aide.

## METHODE D'EVALUATION

---

A chaud :

- A la fin de la première journée de formation, un rapide retour sera fait à un cadre sur place.
- Le dernier jour de la formation l'évaluation sera faite par :
  - un questionnaire d'évaluation pour chaque participant.
  - un tour de table avec recueil par la formatrice des évaluations de chacun oralement.

A court terme :

Une évaluation globale reprenant le recueil des évaluations des participants le dernier jour de la formation et la conclusion de la formatrice seront envoyées à la personne responsable de la formation (DRH, directeur).

A long terme :

Un échange téléphonique aura lieu quatre mois après la formation entre le formateur et la personne en charge de la formation, pour faire le point sur les applications faites de la formation.

## MATERIEL A PREVOIR

---

Par l'entreprise :

Une salle d'environ 60 m<sup>2</sup> avec une chaise par participant et deux tables, un paperboard.

Par chaque participant :

Une tenue confortable, de quoi écrire.

## CONTACT

---

Chantal Sergent

04 91 90 60 32 / 06 70 61 76 83

## ANNEXE

---

**La Communication Non Violente (CNV)** est la traduction d'une marque déposée.

C'est un langage élaboré par Marshall B. Rosenberg, psychologue américain. Selon son auteur, ce sont « le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant ». L'empathie est au cœur de ce processus de communication initié dans les années 1970, point commun avec l'approche centrée sur la personne de Carl Rodgers.

### **La technique du Co-développement**

Le Co-développement est une méthode d'origine canadienne, créée et mise au point il y a une quinzaine d'années par A. Payette et C. Champagne. Le groupe de co-développement professionnel est une approche de développement pour des personnes qui croient pouvoir apprendre les unes des autres afin d'améliorer leur pratique.

Cette démarche innovante aide les professionnels à progresser dans leurs pratiques et à se développer individuellement et collectivement, en favorisant la coopération et la valeur de l'intelligence collective.

Elle met l'être humain au centre pour co-crée, résoudre des problématiques ou porter des projets. Ainsi nous partons des problématiques du terrain, des préoccupations ou des projets pour y apporter des solutions.

**Chantal Sergent** danseuse, enseignante de yoga, formée à la communication non violente, spécialisée dans l'accompagnement des professionnels des secteurs sanitaire et médico-social, du travail social et du service d'aide à la personne.

Son accompagnement est innovant par la place donnée à l'expérimentation et à la créativité et dans certaines formations par la participation des personnes accueillies. Les formations sont centrées sur les thèmes de la communication, de la prévention des risques psycho-sociaux et du travail en équipe. Les principaux partenaires de Danse Harmonie/DH Formation sont les institutions du secteur sanitaire et médico-social (les hôpitaux, les EHPAD, les Maisons d'Accueil spécialisées), les travailleurs sociaux, les entreprises du service d'aide à la personne- maintien à domicile. Elle a des partenariats avec l'Assistance Publique, la Carsat Sud-Est, APF Formation, Uniformation Aquitaine.