

# COMMUNIQUER SANS AGRESSER

Mise à jour 06/2024

Réf DPEO02A



*Mais non, je ne voulais pas dire ça ou le/la vexer ! ; Zut, il/elle l'a mal pris et maintenant nous sommes en conflit.*

Lorsque nous communiquons, la façon dont nous prenons (ou non) la parole dans le cadre de notre travail contribue à donner une bonne ou une mauvaise image de nous-même, de notre service, de notre établissement et contribue à l'entretien de nos relations aux autres. Sans le vouloir, nos paroles et le ton utilisé peuvent avoir des conséquences néfastes sur notre relation à l'autre. La formation vise à vous accompagner dans le développement de vos compétences relationnelles afin d'entretenir de bonnes relations avec l'autre.

## Compétence(s) visée(s)

- ❖ Appliquer des techniques de communication interpersonnelle pour développer sa capacité à communiquer sans agresser.

## Objectifs de la formation

- ☞ Connaître les règles de base de la communication interpersonnelle.
- ☞ Identifier ses atouts, ses carences et ses blocages.
- ☞ Reconnaître les principes de l'écoute.
- ☞ Acquérir des outils et des techniques pour les pallier.
- ☞ Connaître et utiliser différentes techniques d'expressions orales.
- ☞ S'adapter à son interlocuteur pour mieux entrer en communication.
- ☞ Prendre conscience de l'importance de la communication non verbale.

## Contenu

### 1. Les principes de base de la communication

- Les bases de la communication, les principes et les obstacles (ou filtres) à une communication de qualité.
- L'écoute et ses composantes.
- Comment et pourquoi se sent-on agressé par l'autre ?
- Comment et pourquoi agresse-t-on l'autre sans le vouloir ?

### 2. L'utilisation du verbal

- Le choix des mots : s'adapter au langage de son interlocuteur, utiliser le silence à bon escient...
- Les mots et expressions à favoriser et ceux à éviter.

### 3. Le paralangage : notre expression inconsciente

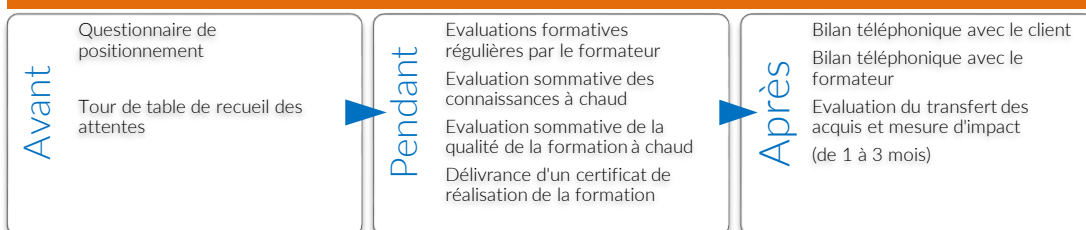
- L'importance de la communication non verbale et para-verbale, la notion de congruence.
- La gestuelle : avoir des gestes d'ouverture, vivants et détendus, être expressif.
- La gestion de l'espace et le respect de celui de son interlocuteur.
- Les appuis et la posture : savoir se poser, effectuer une bonne "prise de terre", les techniques d'ancrage.
- Les expressions du visage : comment se montrer détendu, ouvert, expressif et souriant à bon escient.
- Le regard : montrer des émotions positives.
- Les réglages de la voix : volume, hauteur, timbre, intonation, débit, articulation, rythme.

### 4. Le développement de ses compétences relationnelles pour communiquer sans agresser

- Le développement d'un comportement assertif : l'affirmation de soi, la confiance, l'attitude constructive...
- Apprendre à écouter et tenir compte de l'avis d'autrui.
- Prendre la parole et faire part de ses remarques pour construire une relation durable.
- Le développement de ses capacités d'échange et d'expression.
- L'analyse de ses points forts et de ses axes de progrès.

Formation réalisée à partir de notions sur la programmation neuro linguistique, l'analyse transactionnelle, la communication non violente et les 4 accords Toltèques.

## Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



### Public

Tout personnel de santé



### Pré-requis

Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.



### Durée

1 jour, soit 7 heures (en présentiel)



### Formateur(trice) présent(e)

Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication



### Nombre de participants (intra)

De 2 à 8 personnes



### Matériel nécessaire

Vidéoprojecteur et ordinateur

### Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Jeux et jeux de rôle
- Diaporama (transmis aux participants)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

De 2 à 6 mois en moyenne (nous contacter)

### TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap  
Référente pédagogique et numérique  
Aurélie Fauchet et Claire Royer  
Assistantes administratives

