



# COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Référence DEVPROF02

## Fiche programme

### BESOINS DE L'ENTREPRISE

En temps de crise sanitaire beaucoup de managers se retrouvent dépourvus face aux besoins accrus de bienveillance de leurs collaborateurs. Ils sont tiraillés entre les besoins de résultats de production liés à la nécessité de reprise économique et les besoins humains de leurs troupes, chahutées et éprouvées par les tribulations sanitaires. Offrir plus de bienveillance les oblige à faire face à des choix de valeurs et de croyances personnelles souvent nouveaux et parfois contradictoires.

### APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation complète fournit tous les repères, les principes et les outils, techniques nécessaires à une meilleure perception des apports de la bienveillance dans l'équipe en temps de crise. Elle permet aux managers d'ajouter des « couleurs » nouvelles à leur palette de management actuelle.

Les participants retirent de la formation une validation de la possibilité et des avantages à se montrer bienveillants auprès de leurs collaborateurs.

### CONTACT

Patrick JAY  
Consultant – Formateur  
Coach professionnel certifié ICF  
Bilingue anglais / français



Membre de l'International Coaching Federation (ICF)



Mobile 33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@patrickjay-coaching.eu](mailto:patrickjay@patrickjay-coaching.eu)  
4 Place de l'Opéra F-75002 Paris

### PRESCRIPTIONS

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir communiquer avec une bienveillance professionnelle bienvenue pour sécuriser les relations de travail

#### COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les mécanismes de la relation à soi et à l'autre
- Mettre en place une communication bienveillante
- Communiquer avec assertivité en 4 étapes
- S'affirmer avec souplesse et ouverture
- Se projeter dans l'action et prendre soin de ses relations

#### PUBLIC CONCERNE

- Tout manager souhaitant adapter son leadership en période de souffrance psychologique ;
- Tout collaborateur qui souhaite adapter sa communication au contexte requérant une approche bienveillante.

#### PREREQUIS

- Être motivé à faire évoluer son approche de la communication.

#### DUREE

- La formation se déroule sur 2 jours (14 heures).

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Démonstrative, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application.

#### POSITIONNEMENT ET EVALUATION DES ACQUIS

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situations et quizz d'acquisition ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### LES + PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION

- Consultant-formateur coach expert ;
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques ;
- Travail individuel d'application (jeux de rôles) sur ses expériences ;
- Analyse méthodologique de cas ; proposition d'actions ;
- Création d'un plan d'action personnel (projet d'application) ;
- Entraînement via des mises en situation / mises en application (apprenants et formateur).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

## CONTENU CLE

### MODALITES D'ACCES 2021

#### Formats

Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

#### Dates, lieux, tarifs

#### Sessions intra et coachings

Dates, lieux et tarifs sur devis personnalisé, nous consulter.

#### Nombre de participants

6 participants max. par session (respect des normes COVID19 + nombre restreint permettant un travail poussé en rédaction et feedbacks individuels).

#### Financement



Formation éligible au FNE-formation renforcé. DataDock

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions garanties à la 1ère inscription.  
Interface Zoom.

#### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

#### Normes sanitaires Covid19

Nous respectons les préconisations sanitaires : distanciation sanitaire, port du masque, gel hydroalcoolique et lingettes de nettoyage disponibles.

Des pauses de bien-être sanitaire régulières sont insérées : aération personnelle et étirements corporels des apprenants, aération du local régulière.

En distanciel, des pauses de bien-être psychologique et physique sont insérées : aération personnelle et étirements corporels à volonté des apprenants, soulagement de concentration intense sur écrans.

#### CONTACT

Patrick JAY  
Consultant – Formateur  
Coach professionnel certifié ICF  
Bilingue anglais / français



Membre de l'International Coaching Federation (ICF)



Mobile 33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@patrickjay-consulting.eu](mailto:patrickjay@patrickjay-consulting.eu)  
4 Place de l'Opéra F-75002 Paris

### CIRCONSTANCES QUI REQUIERENT DE LA BIENVEILLANCE

- Identifier les contextes et situations donnant naissance aux besoins de bienveillance
- Comprendre les principes et valeurs négatives créées par ce contexte
- Analyser, observer, évaluer les stratégies de communication émergeant de ces principes et valeurs

### LES MECANISMES DE LA RELATION A SOI ET A L'AUTRE

- La relation de soi à soi et de soi à l'autre
- Les niveaux d'implication dans la relation
- La notion de bienveillance dans la communication et la relation
- Les conditions et le fonctionnement d'une bonne connexion
- Différencier la relation authentique des jeux psychologiques

### INSTALLER UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE

- Clarifier son intention pour créer une relation gagnant-gagnant
- Assurer une présence alignée dans la relation
- S'exprimer sans jugements, comparaisons et projections
- Maintenir une posture et une approche authentique

### SAVOIR IDENTIFIER ET LAISSER S'EXPRIMER LES BESOINS EMOTIONNELS

- Distinguer ses émotions des interprétations mentales
- Développer un langage affectif diversifié, nuancé et précis
- Reconnaître ses émotions et prendre conscience des besoins qui y sont rattachés

### S'AFFIRMER AVEC SOUPLESSE ET OUVERTURE

- S'affirmer de façon authentique sans blesser l'autre
- Reformuler avec pertinence et donner de l'empathie
- S'ouvrir à l'autre pour donner envie et approfondir l'échange
- Faire confiance à l'autre pour trouver ses propres solutions

### COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITE EN 4 ETAPES

- Identifier des faits sans jugements
- Identifier ses ressentis et besoins pour les verbaliser
- Être à l'écoute des ressentis et besoins de l'autre
- Elaborer une demande pour soi et pour l'autre

### AGIR EN PRENANT SOIN DE SES RELATIONS

- Identifier des situations et relations du quotidien à optimiser
- Clarifier ses intentions sur les situations identifiées
- Construire des projections de communication sur ces situations

### SAVOIR FORMULER UNE DEMANDE AUX AUTRES

- Clarifier et communiquer avec professionnalisme ses objectifs
- Savoir transmettre une demande concise (avec un langage d'action clair, positif et concret)
- Adresser une demande à un groupe ou à un collaborateur

### METHODE DE PRISE EN COMPTE DES ECHANGES

- Transformer une critique en une opportunité de dialogue pour trouver des solutions
- Développer une attitude « gagnant-gagnant » bienveillante pour augmenter la collaboration

### METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Création de son projet d'application des techniques apprises sous la forme d'un entretien de coaching joué et débriefé.