



Optimiser sa communication pour être au plus proche de ses collègues

La communication positive, la communication bienveillante et la communication non violente (CNV) sont des approches qui visent à améliorer la qualité des relations humaines en favorisant l'écoute, l'empathie et le respect mutuel. Bien qu'elles partagent des valeurs communes, elles se distinguent par leurs spécificités et leurs applications au service du salarié et de son entreprise. Une bonne communication améliore le bien-être individuel et collectif et l'efficacité d'un service.

OBJECTIFS

Comprendre les principes et les outils de la CNV.
 Utiliser la bienveillance au quotidien dans le travail.
 Faire valoir la communication positive pour améliorer sa productivité.
 Gérer les conflits de manière constructive.
 Améliorer ses relations interpersonnelles.
 Se sentir mieux au travail
 S'investir avec positivité dans la communication avec ses collègues

PROGRAMME

Jour 1 : Les fondements de la CNV

Introduction à la CNV : principes et objectifs en lien avec la gestion d'équipe.
 Les 4 composantes de la CNV : observation, sentiments, besoins, demandes.
 Distinguer observation, sentiment, jugement et évaluation.
 Identifier et exprimer ses sentiments avec différents profils professionnels.
 Exprimer ses préjugés et ses biais cognitifs pour être dans une relation professionnelle apaisée.
 Reconnaître et exprimer ses besoins fondamentaux et faire un lien avec le professionnel.
 Parler de ses valeurs de vie et professionnelles.
 Formuler des demandes claires et respectueuses.
 Exprimer l'ensemble des façons de réagir dans la communication

Exercices pratiques et outils : Mises en situation et jeux de rôle. Passer des tests en termes de communication et de gestion des émotions. La méthode SONCAS. La méthode 7C. La méthode OSBD est des 4 je. L'analyse transactionnelle appliquée. Les méthodes pour gérer les biais cognitifs en lien avec la gestion d'équipes et l'appréciation des collaborateurs.

Jour 2 : Communication positive et quotidien professionnel

Les principes de la communication positive : empathie, écoute active, reformulation.
 Cultiver la positivité envers soi-même et les autres.
 Gérer les émotions difficiles : colère, frustration, tristesse.
 Techniques de communication assertive appliquées aux situations.
 Discuter d'une façon positive entre collègues pour améliorer ses relations de travail.
 Développer l'écoute active et l'empathie.
 Exprimer sa gratitude et ses appréciations.
 Gérer les conflits avec positivité.
 Valoriser ses expressions pour valoriser son service.
 Positiver d'une manière réaliste et s'adapter à la réalité des difficultés de travail.

Exercices pratiques et outils : Test à réaliser. Jeux de rôle, simulations de situations conflictuelles. Méthodes de gestion de conflits de groupe, d'entreprise et individuels. Exercices pour gérer le stress en situation de conflit et de désaccord. Les différentes façons de réagir face au stress. Les différentes méthodes de reformulation. L'écoute active dans toutes ses formes. L'approche Process com. L'intelligence émotionnelle en communication. Les mots émotionnels et les expressions utiles en communication positive. La pleine conscience pour apaiser ses émotions. Le pouvoir du moment présent pour une bonne communication. La psychologie positive.

DUREE

3 jours

PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer sa communication et ses relations interpersonnelles.
 Collaborateurs souhaitant développer des relations plus harmonieuses au travail.

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Apports théoriques et pratiques.
 Exercices individuels et en groupe.
 Mises en situation et jeux de rôle.
 Partage d'expériences et de bonnes pratiques. Supports visuels et écrits.
 Combinaison des méthodes expositive, démonstrative, interrogative, découverte, expérientielle.

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
 Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SITUATION DE HANDICAP

Prévenez-nous assez tôt de situation de handicap (cognitif, psychologique, moteur, sensoriel...) pour que nous puissions échanger avec le formateur sur vos besoins d'aménagement, de compensation, appuis, ressources, accessibilité...

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.





Jour 3 : Application et intégration de la Communication bienveillante dans son quotidien professionnel

Appliquer la com bienveillante dans différents contextes : professionnel, clientèle.
 Les mots de la communication bienveillante.
 Identifier les obstacles à la com bienveillante et les stratégies pour les surmonter.
 Développer un plan d'action personnel pour intégrer la bienveillance au quotidien.
 Faire un lien entre la bienveillance et une bonne ambiance de travail.
 Se protéger du stress avec une communication bienveillante.
 Verbaliser les principes d'une communication bienveillante en lien avec une démarche de bienveillance dans un service.
 Faire vivre une qualité de vie et des conditions de travail avec une communication bienveillante.
 Améliorer sa productivité avec des mots bienveillants.
 Développer des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour mesurer les effets de la communication bienveillante.
 Partage d'expériences et de bonnes pratiques.

Outils : Exercices pratiques : mises en situation complexes, jeux de rôle avancés. Passer des tests. La gratitude et la pensée positive. Des méthodes de gestion du stress. Les concepts bienveillants de reconnaissance, de valorisation, de compétences appliquées. L'assertivité bienveillante pour réduire les risques professionnels. La pleine conscience pour se protéger d'une communication non bienveillante. L'utilisation des accords toltèques.

Conclusion et plan d'action

Comment continuer à progresser et mettre en avant des actions sur 6 mois.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris,
 Intra-muros en France entière :
 Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme
www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

