

CONCERNE

Toute personne désireuse d'améliorer et rendre plus performante sa communication avec autrui.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

OBJECTIFS

- Construire et maintenir des relations de qualité avec ses équipes.
- Développer une attitude responsable et proactive dans les relations professionnelles
- Être en lien avec ses motivations et objectifs et comprendre ceux de ses interlocuteurs.
- « Dédramatiser » les situations de désaccord ou de conflit.
- Développer son empathie pour limiter ses attitudes négatives et agressives.

DURÉE

1 jour

SANCTION

Attestation de compétences

PÉDAGOGIE

Apport théorique.
Mise en situation active.

LIEU

GEDAF /ELSETE

Pôle 2000
Rue des Entreprenants
07130 SAINT PERAY
04.75.81.06.06

33 rue des Glairons
38400 SAINT MARTIN D'HERES
04.76.42.56.80

949 rue Denis Papin
73290 LA MOTTE-SERVOLEX

CONTENU DÉTAILLÉ

Comprendre les enjeux de la communication

Enjeux de la communication en environnement professionnel ou personnel

Différence de perceptions du monde : valeurs - besoins - critères

La communication verbale et non verbale d'Albert Merhabian

Décrire une situation de façon neutre : différencier les faits, les opinions et les sentiments

Définir la bienveillance et ses bienfaits

Découvrir la CNV

Les principes de base de la Communication Non Violente (CNV)

Les avantages

Savoir poser les situations relationnelles difficiles

Savoir exprimer une critique positive

Connaître les 4 étapes du processus de la CNV : observer, exprimer ses sentiments, identifier son besoin, formuler une demande

Exprimer et recevoir une appréciation ou un feedback positif

Les situations difficiles : donner des feedbacks, exprimer ou recevoir un refus, sortir des tensions, colères, silences...

Savoir écouter et reformuler

Les différentes manières d'écouter et leurs rôles

L'écoute active

Différencier l'empathie, la sympathie et la compassion

Savoir exprimer une demande claire

Les émotions

Découvrir la palette des émotions

Comprendre le rôle des émotions dans la relation

Verbaliser les émotions pour mieux les canaliser

Identifier les besoins par rapport aux émotions

La compréhension et l'expression sereine de ce qui se passe en nous et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour dépasser ou transformer les difficultés