

Communication bienveillante et efficace

Un manque de communication bienveillante au sein d'une entreprise peut être facteur de plusieurs risques de conflits au travail.

C'est pourquoi il est important d'acquérir des compétences dans ce domaine. Comment exprimer un désaccord ou une frustration sans offenser ses collaborateurs ? Comment désamorcer une situation conflictuelle et la transformer en opportunité de dialogue avec son équipe ?

Dans une démarche de prévention des violences internes, cette formation a pour objectif de sensibiliser les salariés aux vertus de la communication constructive et bienveillante et de leur donner les clés pour la mettre en pratique au quotidien.

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure d'identifier les freins d'une posture coopérative et de formuler leurs besoins de manière authentique, en suivant les principes de la communication dite non violente et de la méthode OSBD.

Durée: 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Formation tous publics

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Etre capable de faire la différence entre faits et interprétations
- Etre capable de se connecter à ses ressentis et de savoir les exprimer
- Etre capable de reconnaître ses besoins fondamentaux et de prendre la responsabilité de les satisfaire
- Etre capable d'exprimer une demande de manière bienveillante

Contenu de la formation

- Le cadre de référence (Jour 1 : 08h30 - 12h30)
 - L'observation des faits sans jugement
 - Ma responsabilité dans la communication
- L'impact des états internes sur ma communication (Jour 1 : 13h30 - 16h30)
 - Les centres d'intelligence
 - Les marqueurs émotionnels
- La prise en compte des besoins dans ma communication (Jour 2 : 08h30 - 12h30)
 - La Pyramide de Maslow

- La dynamique des besoins
- Les signes de reconnaissance
- La posture intérieure préalable à toute communication bienveillante (Jour 2 : 13h30 - 16h30)
 - L'alliance des princes
 - L'effet Pygmalion
 - Les positions de vie
- Les dangers à éviter (Jour 3 : 08h30 - 12h30)
 - La structuration du temps
 - Les jeux psychologiques
- Exprimer une demande de manière bienveillante (Jour 3 : 13h30 - 16h30)
 - Mise en situation
 - Evaluation de la formation

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Stéphane et Philippine DAMOUR, formateurs en Relations Humaines et Coach Professionnel certifié.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation