RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE & ASSERTIVITE

Contexte

Comment mettre en œuvre une communication bienveillante et empathique pour construire une communication saine et efficace au travail et se positionner de façon adaptée afin d'accroitre son efficacité relationnelle en face à face ou en groupe.

Objectifs / Compétences visées

- **S'approprier les outils qui facilitent une communication bienveillante et empathique**
- **Utiliser l'écoute active et les techniques qui facilitent l'expression de ses interlocuteurs dans les différentes situations de communication**
- **S'affirmer dans le respect de ses interlocuteurs : reconnaitre ses besoins, les exprimer, savoir dire non sans être déstabilisé**
- **Prendre conscience de ses émotions, se connecter à ses besoins, poser une demande**

Contenu

- **Les clés de la communication et l'importance d'une écoute de qualité**
  - Mettre en place les règles de base dans la relation
  - Observer les faits
  - Exprimer ses sentiments
  - Exprimer ses besoins
  - Formuler une demande claire
  - L'intelligence émotionnelle

Mise en situation : savoir anticiper et pacifier un conflit

- **Les outils de l'écoute active**
  - Evaluer son style et sa capacité d'écoute
  - Identifier les sis attitudes d'écoute
  - Intégrer les différentes techniques de reformulation
  - Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés
  - Lever les résistances
  - Comprendre les situations de tensions et de conflit pour y faire face

Test individuel : les attitudes de Porter

- **Affirmation de soi et prise en compte de l'autre**
  - Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal)
  - Choisir les canaux de communication adaptés
  - Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur
  - Rester disponible pour l'autre
  - Développer son assertivité

Mise en situation : dire non sans froisser et sans culpabiliser

- **De l'écoute active à l'efficacité relationnelle**
  - Se définir un objectif clair
  - Maîtriser les étapes de l'entretien
  - Questionner
  - Savoir conclure l'échange

Mise en situation : entretien avec un collaborateur ou autre interlocuteur

- **Mon plan d'actions individuel**

Exercice individuel : Elaboration de son plan de progrès personnel

JE M'INSCRIS

Date(s) & Lieu(x)

11 octobre 2024 - Toulouse - 09h00 - 17h00

INTRA (sur site) - Nous consulter

Durée

1 jour - 7 heures - 09h00-17h00

Tarif(s)

310 € - Adhérent
385 € - Non-adhérent

INTRA - sur devis

Public

Tout public
Groupe minimum de 6 personnes et maximum de 12 personnes

Pré-requis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance de pédagogies ludiques en sous-groupe, et inductive en individuel ou en sous-groupe : Réflexion et partage. Etudes de cas, ateliers, partage d'expérience.
Mises en situation à partir des exemples des participants et de situations concrètes. Analyse collective suivie d'échanges.
Les participants élaboreront leur propre plan individuel de progrès, à la fin de la formation, afin d'ancrer les changements voulus dans le quotidien.
Support remis aux participants

Modalités et méthodes d'évaluation

Une évaluation de la connaissance des stagiaires et de leurs attentes est réalisée en amont de la formation.
En cours de session, des temps de questions/réponses, puis en fin de session, un questionnaire, permettront d'évaluer les acquis.
En fin de formation, une évaluation de l'action de formation est réalisée pour mesurer la satisfaction du stagiaire et pointer d'éventuels axes d'amélioration.
Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la formation.
Post formation, un questionnaire est adressé au prescripteur et aux stagiaires afin d'évaluer le bénéfice de la formation.

Intervenant.e

Claudine SOURNAC, formatrice et consultante en gestion RH des organisations du secteur social et médico-social

Le contenu de la formation s'adapte en fonction des situations de handicap : merci de nous contacter au préalable