

FORMATION

COMPRENDRE ET APPLIQUER EFFICACEMENT LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE AU TRAVAIL : LES FONDAMENTAUX

Devenez un leader charismatique & humaniste

Apprenez à transformer l'équation « performance – stress – conflits » pour une gestion d'équipes ferme et bienveillant

Durée : **14 heures**

Modalités de réalisation : **En présentiel**

Niveau : **Tout niveau**

PRESENTATION

Devenir un leader charismatique et humaniste capable d'allier motivation, bien être, performance & l'engagement, est le défi qui relèvent les managers d'aujourd'hui.

La direction et le management jouent un rôle clé dans l'amélioration de la qualité de vie au travail, et donc dans la performance des équipes (constat enquêtes sociales sur le bien-être au travail). Pour les spécialistes, le bien-être des salariés est d'abord l'affaire des managers, elle ne s'externalise pas. Ce rôle semble de plus en plus difficile à assumer, alors qu'on constate une hausse continue des arrêts de travail. Il n'est pas toujours simple d'identifier une personne en difficulté dans une équipe.

75 % des carrières déraillent pour des raisons liées aux compétences émotionnelles, notamment l'incapacité à gérer les problèmes interpersonnels, une direction d'équipe insatisfaisante en période de difficulté ou de conflit, ou l'incapacité à s'adapter au changement ou à susciter la confiance (The Center for Creative Leadership).

Si les entreprises favorisent l'engagement des salariés, elles seront plus productives (Gallup 2017, State of the Global Workplace)

Objectifs

1. Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre
2. Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate
3. Connaître les bases de la méthode pour interagir efficacement avec les autres
4. Apprendre à évaluer ses émotions et à développer ses compétences émotionnelles
5. Apprendre à utiliser ses émotions pour mieux interagir avec ses équipes & collègues en situation de stress ou de conflit
6. Apprendre à écouter efficacement et poser les questions appropriées pour aider à la compréhension
7. Savoir fixer des limites avec fermeté en restant bienveillant et empathique avec l'autre
8. Apprendre à faire face avec calme et confiance à diverses situations interpersonnelles difficiles



Compétences acquises

- Transformer l'équation « performance – stress – conflits » pour une gestion d'équipes ferme et bienveillant
- Devenir un leader charismatique et humaniste
- Mieux comprendre les interactions entre corps, émotions et pensées, afin de décoder son propre fonctionnement et celui des autres
- Savoir écouter avec bienveillance et communiquer avec clarté

PRE-REQUIS & PROFILE DES PARTICIPANTS

Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation.

Elle s'adresse à tous les salariés exerçant des responsabilités d'encadrement souhaitant développer de nouvelles capacités comportementales (soft-skills).

PROGRAMME

Module 1 – Introduction aux processus de la communication collaborative

2h

Apprendre la méthode et cerner les causes qu'entravent la communication et encourageant les situations conflictuelles.

1. Processus
 - a. Observation des faits versus interprétation
 - b. Emotions
 - c. Besoins
 - d. Demandes

Module 2 – Observation Versus Evaluation

2h

Apprendre à communiquer à partir des faits et signaux, et pas à partir des sentiments et évaluations.

1. Faits – opinions – ressentis

Module 3 - Emotions et besoins

2h

Apprendre à mieux comprendre les sentiments et les besoins.

2. Reconnaître les émotions
3. Reconnaître et comprendre les besoins
 - Quand ces besoins sont satisfaits, les salariés deviennent beaucoup plus attachés émotionnellement et psychologiquement à leur entreprise (Gallup)

Module 4 – Formuler des demandes

2h

Apprendre à formuler efficacement une demande.

Apprendre à exprimer et recevoir un non.

1. Exprimer et recevoir un non
2. Demandes, exigences et assertivité. De la clarté dans l'intention

Module 5 – Le pouvoir de l’écoute active ou empathique

2h

Se rendre compte du pouvoir de l’empathie et apprendre l’écoute empathique.
Apprendre à atténuer l’impact émotionnelle d’une situation délicate.

1. Comprendre l’efficacité de l’écoute active pour favoriser la collaboration
2. Écouter efficacement. Poser les questions appropriées pour aider à la compréhension
 - L’écoute active au cœur des relations, pour la qualité des relations et la résolution des conflits

Module 6 – Donner du feedback

2h

Interagir efficacement avec ses équipes, les collègues de travail et les clients, même en situation de conflit

1. Communiquer dans un conflit. Une communication efficace dans les deux sens : donner du feedback
 - Autorité personnelle. Instauration de la confiance. Interagir efficacement avec ses équipes

Module 7. Le pouvoir de la reconnaissance

2h

Apprendre l’art de remercier pour que les effets se ressentent.

2. Formule de remerciement recentre sur les faits et sur leur impact sur soi
 - La reconnaissance est un pilier du bien-être au travail. Se sentir valorisé est essentiel pour garder la motivation et avoir envie de s’engager